

Elina Mäki ja Saija Salmi

**ASIAKASPERHEIDEN KOKEMUKSIA SOITEN PERHETUKIPAL-
VELUJEN PERHETYÖSTÄ**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Huhtikuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Centria ammattikorkeakoulu Kokkola	Aika Huhtikuu 2018	Tekijä/tekijät Elina Mäki, Saija Salmi
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi AMK		
Työn nimi Asiakasperheiden kokemuksia Soiten perhetukipalvelujen perhetyöstä		
Työn ohjaaja Opettaja Anne Jaakonaho,		Sivumäärä 82 + 3
Työelämäohjaajat Palvelualuejohtaja Minna Lönnbäck, johtava sos.tt Päivi Kaustinen, sosiaaliohjaaja Tanja Mannermaa		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa perheiden kokemuksista sosiaali- ja terveystuntayhtymä Soiten perhetukipalvelujen perhetyöstä edistämällä jaettua asiantuntijuutta, vahvistamalla asiakkaan äänen kuulemistä sekä tuottamalla palveluun käyttäjätietoa, joiden tulosten perusteella perhetukipalveluja voitaisiin edelleen kehittää. Työn tavoitteena oli lisäksi selvittää perhetyön tuen saatavuutta, riittävyttä ja toimivuutta. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Soiten perhetukipalvelujen kanssa ja haastattelimme työhön Soiten perhetukipalvelujen asiakkuutensa jo päättäneitä perheitä. Tässä opinnäytetyössä aihetta käsiteltiin asiakkaiden haastattelujen sekä saatavilla olevan teorialiedon avulla.</p> <p>Opinnäytetyö noudattaa laadullisen tutkimuksen periaatteita ja pitää sisällään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia piirteitä. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Opinnäytetyössä aineiston analyysissä käytettiin haastattelulomakkeen mukaista teemoittelua sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysia että määrällistä analyysia. Tutkimukseen osallistui 15 henkilöä, joista yhdeksän oli äitejä, kolme isää ja kolme lapsia. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina tammi-kuun 2018 aikana.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta rakentui holistisen ihmiskäsityksen, hyvinvoinnin, asiakaslähtöisyyden, perhetyön ja palvelumuotoilun käsitteistä. Teoreettisessa osuudessa käsitellään holistinen ihmiskäsitys sosiaalityön peruskatsomuksena, määritellään hyvinvointia käsitteenä ja tarkastellaan hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, käydään läpi perhetyötä ja perhetyön prosessia, asiakaslähtöisyyttä sekä palvelumuotoilua sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen menetelmänä.</p> <p>Opinnäytetyöstä saaduista tuloksista kävi ilmi, että perhepalvelujen perhetyö oli koettu pääosin hyvänä ja perheitä auttavana tukimuotona. Perhetukipalvelujen perhetyö oli ollut tavoitteellista, hyvinvoinnin muutokseen tähtäävää työskentelyä. Perhetyöstä saatu tuki ja apu olivat kohdistuneet suurimmaksi osaksi arjessa jaksamiseen ja voimaantumiseen sekä luottamukseen omiin voimavaroihin. Tyytymättömyyttä olivat aiheuttaneet tilanteet, joissa oli jouduttu vaihtamaan perhetukipalvelujen perhetyöstä lastensuojelun asiakkaiksi, työntekijöiden vaihtuvuus, loma-aikojen resurssien vähyys sekä palvelun oikea kohdentaminen.</p>		
Asiasanat Holistinen ihmiskäsitys, hyvinvointi, perhetyö, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Kokkola	Date April 2018	Authors Elina Mäki, Saija Salmi
Degree programme Degree Programme of Social Services		
Name of thesis Customer Families' Experiences on Soite's Family Support Services' Family Work		
Instructor Teacher Anne Jaakonaho		Pages 82 + 3
Supervisors Service area manager Minna Lönnbäck, leading social worker Päivi Kaustinen, social worker Tanja Mannermaa		
<p>The aim of this thesis was to gather knowledge about families' experiences of Soite's family support services' family work by promoting the shared expertise, by confirming the client's voices being heard and by supplying the user information to the service. According to the results they can continue developing the service. The aim of this thesis was also to research the availability of support, the sufficiency of support and the operability of support. The study was implemented in cooperation with Soite. The clients we interviewed were families who had finished their customership with Soite's family support work already. The objective of this thesis was handled with the help of customer's interviews and theory.</p> <p>The present thesis is a qualitative study which includes both qualitative and quantitative features and we used traditional research method. The data collection method was a semi-structured theme interview. The data was analyzed using the thematisation of the interview form as well as data-driven content analysis and with the analysis of the quantitative questions using the statistical method. 15 persons participated in the study. Nine of them were mothers, three were fathers and three were children. The interviews were held by phone during January 2018. The theoretical framework of this thesis includes the concepts of holistic idea of man, well-being, customer-oriented approach, family work and service design. The holistic idea of man as a basic view of social work is handled in the theoretical part and well-being is defined as a concept. Also, the factors which affect well-being are examined, likewise family work and process of family work are examined. The theoretical part addresses also customer-oriented approach and service design as a method of development in social- and health care.</p> <p>The results of the thesis indicated that the family work of family support services was experienced mainly as a good and help-giving form of support. The family work of family support services had been goal oriented and aimed to work with the change of well-being. Families had experienced that family work had increased peoples' strength and energy in everyday life, increased families' internal interaction and the confidence in peoples' own resources'. Discontent had been caused by situations where a family had to change from family support services to child protection. The turnover of employees, the lack of holidaytime resources and the correct targeting of services had caused also discontent.</p>		
Key words Holistic idea of man, well-being, customer-oriented approach, family work, service design		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA.....	4
2.1 Holistinen ihmiskäsitys sosiaalityön peruskatsomuksena	4
2.2 Hyvinvoinnin ulottuvuuksia	7
2.2.1 Hyvinvoinnin määrittely.....	7
2.2.2 Lapsiperheiden hyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät.....	9
2.3 Perhetyö	11
2.3.1 Perhetyön asiakasprosessi	13
2.3.2 Soiten perhetukipalvelut Kokkolassa	14
2.3.3 Perhetyötä määrittävät lait ja periaatteet.....	16
2.4 Asiakaslähtöisyys.....	16
2.5 Palvelumuotoilu	19
2.5.1 Palvelumuotoilun lähtökohdat	20
2.5.2 Palvelumuotoilun prosessi	22
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	26
3.1 Opinnäytetyön tausta.....	26
3.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus	28
3.3 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset.....	28
3.4 Tutkimuksen luonne ja tutkimusmenetelmä	29
3.5 Opinnäytetyön aineiston hankinta.....	30
3.6 Aineiston analyysi.....	31
4 HAASTATTELUN TULOKSET	34
4.1 Taustatiedot ja tuen tarve	34
4.2 Perhetyöhön ohjautuminen ja palvelun saatavuus perheiden kokemana	36
4.3 Perhetyön toteutus	37
4.3.1 Perhetyöntekijä perheessä.....	37
4.3.2 Asiakasperheiden kokemukset perhetyön sisällöstä ja menetelmistä	40
4.4 Asiakasperheiden kokemukset moniammatillisesta yhteistyöstä	42
4.4.1 Moniammatillisen yhteistyön toimivuus	42
4.4.2 Moniammatillisen yhteistyön lisäämisen tarve	43
4.5 Perhetyön hyödyt	44
4.5.1 Perhetyö lasten kasvatuksen tukemisessa	45
4.5.2 Perhetyö vanhemmuuden tukemisessa	46
4.6 Perhetyössä asetettujen tavoitteiden toteutuminen.....	47
4.7 Perheen tilanteen muutos perhetyön myötä	48
4.8 Kokonaisarvosana perhetukipalveluille.....	50
4.9 Haastattelujen kautta esiin nousset kehittämisehdotukset perhetukipalveluun	52
4.10 Lasten haastattelutulokset.....	55
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	57
6 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	70

7 POHDINTA	74
-------------------------	-----------

LÄHTEET	7
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Palvelumuotoilun lähtökohdat	22
KUVIO 2. Sosiaali- ja terveysalalle soveltuva palvelumuotoiluprosessi	25
KUVIO 3. Soiten perhepalveluiden organisaatiokaavio	27
KUVIO 4. Opinnäytetyön analyysikaavio	33
KUVIO 5. Haastattelun tulokset tuen tarpeesta	35
KUVIO 6. Perhetukipalveluihin ohjautuminen	36
KUVIO 7. Palvelun saatavuus	37
KUVIO 8. Perhetyöntekijä perheessä	38
KUVIO 9. Perhetyön hyödyt	44
KUVIO 10. Perhetyön vaikutukset	49
KUVIO 11. Kokonaisarvosana perhetukipalvelusta	50

1 JOHDANTO

Keski-Pohjanmaan alueella aloitti 1.1.2017 uusi, yhdistetty sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soite. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoistalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon talvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soiten keskeinen teema on ”Ihminen keskiössä” eli asiakas- ja potilaslähtöisyys yhdistyvät talvelussa moniammatillisella tavalla sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yksiköiden kesken. Soiten tulon ja sen tärkeimmän tavoitteen myötä heräsi kiinnostuksemme tutkia asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden kokemuksia sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä, sen ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen merkityksen kannalta. Asiakkaan kuulluksi tuleminen ja hänen kokemuksensa perhetukitalveluista ovat tärkeää tietoa talvelujen kehittämistä varten sekä talvelumuotoilun eli käyttäjälähtöisen talvelun suunnittelussa.

Perhetukitalvelujen asiakastyytyväisyyttä oli työntekijöiden tekemänä kartoitettu jonkin verran viime vuosina, mutta tämän opinnäytetyön aihetta vastaavaa tutkimusta perhetyöstä ei ole Kokkolassa tehty aikaisemmin. Opiskelijoina meitä kiinnosti uuden sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö, sen ennaltaehkäisevyyden sekä matalakynnyksisyyden vuoksi. Perhetyön avulla on voitu olla vähentämässä korjaavien talvelujen tarvetta. Oikea-aikaisella tukemisella on ollut mahdollista ehkäistä perheiden ongelmien hankaloitumista, syrjäytymistä, sekä olla vähentämässä tarvetta erityistalveluihin, kuten lastensuojeluun (Perhetyö 2018).

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää perhetukitalvelujen asiakkaiden kokemuksia Soiten perhetukitalvelujen perhetyöstä. Tutkimusluvan antajana toimi Soiten sosiaali johtaja. Opinnäytetyö noudattaa laadullista tutkimusperinnettä ja aineisto kerättiin teemoittain rakennetun haastattelulomakkeen sekä haastattelujen avulla. Puolistrukturoitu haastattelulomake piti sisällään sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Avoimien kysymysten tarkoituksena oli saada asiakkaiden oma ääni kuuluviin ja saada lisäarvoa esitettyihin kysymyksiin asiakkaiden omien kertomusten ja kokemusten myötä. Asiakkaiden kokemuksellinen tieto on erittäin tärkeää, sillä se on hyvinvoinnin muutokseen pyrkimisen ja kehittämisen kannalta keskeisintä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat: mitä kokemuksia asiakasperheillä on perhetyöstä hyvinvoinnin muutoksessa sekä mitkä ovat asiakasperheiden kokemukset perhetukitalveluiden tuen toimivuudesta? Opinnäytetyössä lähestytään aihetta induktiivisesta näkökulmasta. Työmme etenee yksittäisistä havainnoista yleisiin ja työssämme pyrimme tekemään päätelmiä aineistosta nousevien näkökulmien perusteella (Grönfors 2011).

Aineiston analyysissä käytettiin haastattelulomakkeen mukaista teemoittelua, aineistolähtöistä sisällytönanalyysia ja kvantitatiivisten kysymysten analyysissä tilastollista analyysia. Opinnäytetyön tutkimustulokset analysoitiin mahdollisimman perusteellisesti, huomioiden tulosten ainutlaatuisuus eli tutkimustulosten sidoksellisuus aikaan, paikkaan ja kontekstiin, jossa se on toteutettu.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään sosiaalialan asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja kokemuksellisuuteen ohjaavaa holistista ihmiskäsitystä, määritellään hyvinvointikäsitettä, käydään läpi perhetyötä ja perhetyön prosessikuvausta, asiakaslähtöisyyttä sekä palvelumuotoilua sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen menetelmänä.

Sosiaalialalla holistista ihmiskäsitystä voidaan pitää auttamistyön ytimenä. Se ohjaa tarkastelemaan ja analysoimaan ihmistä monitahoisesti; fyysisen, tajunnallisen ja situationaalisen kokonaisuuden kautta. Ihminen on ainutkertainen, oman elämänsä asiantuntija, eli subjektiivinen kokemus -näkökulma, toimii punaisena lankana tässä opinnäytetyössä, ja se haluttiin erityisesti huomioida opinnäytetyön eri vaiheita työstäessä. (Rauhala 2005; Helminen 2017.)

Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Hyvinvointiin kuuluu sekä subjektiivisia että objektiivisia, yksilöiden tulkintaan perustuvia tekijöitä. Suomalaisten hyvinvointitutkimuksen 2014 mukaan ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi koostuu terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta (koettu hyvinvointi). (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a.) Perhetyö on aina tavoitteellista työskentelyä, joka muotoutuu perheiden tilanteen ja tavoitteiden mukaisesti. Sen tarkoituksena on tukea perheitä erityisesti heidän hyvinvointinsa muutoksessa. Perhetyön tavoitteena on perheen voimavarojen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden vahvistaminen sekä hyvinvoinnin että perheen toimintakyvyn ja vanhemmuuden tukeminen. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 12–13.)

Asiakaslähtöinen toiminta perustuu uuden sosiaalihuoltolain mukaan osallistamiseen, yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Keskeiset asiat ovat asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakas toimii ikään kuin kumppanina palvelujen suunnittelussa omia tarpeitaan vastaaviksi. Tämä edistää asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa. Asiakaslähtöisyydessä on kyse arvoperustasta, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena yksilöllisenä kokonaisuutena, hyvinvointivajeesta riippumatta. (Keronen 2013; Ihalainen & Kettunen 2016, 54.)

Palvelumuotoilussa palvelun keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä, elämänsä asiantuntija ja hänen saamansa palvelukokemus. Palvelukokemuksen rakentumisessa on keskeistä palvelujen tuottajien ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja kaikkien palvelussa mukana olevien osallistaminen palvelujen suunnitteluta alkaen. Olennaista on ymmärtää molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja sekä yhdessä että erikseen. Palvelumuotoilun asiakasymmärrys tukee vahvasti sosiaalialan eettistä palvelutuotantoa. Tarvepohjaisten ja oikea-aikaisten palvelujen kehittämiseen palvelumuotoilua voidaan pitää toimivana työmenetelmänä. (Ahonen 2017, 7; Tuulaniemi 2011,71.)

Opinnäytetyöstä saaduista tuloksista kävi ilmi, että perhetukipalvelujen perhetyö oli koettu hyvänä sekä perheitä auttavana tukimuotona. Perhetukipalvelujen perhetyö oli ollut tavoitteellista, hyvinvoinnin muutokseen tähtäävää sekä tuloksekasta työskentelyä. Perheet olivat kokeneet työskentelyn lisänneen perheen arjessa jaksamista, perheen sisäistä vuorovaikutusta sekä luottamusta omiin voimavaroihin. Perhetyö oli ollut toimivaa ja sen saatavuus oli koettu helpoksi. Tyytymättömyyttä olivat aiheuttanut tilanteet, joissa oli jouduttu vaihtamaan perhetukipalvelujen perhetyöstä lastensuojelun asiakkaiksi, työntekijöiden vaihtuvuus, loma-aikojen resurssien vähyys sekä palvelun oikea kohdentaminen.

Opinnäytetyön pohjalta nousivat esiin seuraavat jatkotutkimusaiheet: lasten/nuorten äänen kuulemisen toteutuminen perhetukipalvelujen asiakkuudessa, internetin vaikutukset perheiden arjessa sekä isien vaikuttamismahdollisuudet perhetyössä.

Opinnäytetyön merkittävimpinä lähteinä toimivat Rauhalan Holistinen ihmiskäsitys (2005), Helmisen (2017) Sosiaalityön käsikirja; Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa, Lammi-Taskulan ja Karvosen (2014) teos Lapsiperheiden hyvinvointi sekä Ahosen kirjoittama käsikirja Palvelumuotoilu Sotessa (2017), joka on asiakaslähtöinen menetelmä sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen.

2 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään sosiaalialan asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja kokemuksellisuuteen ohjaavaa holistista ihmiskäsitystä, määritellään hyvinvointikäsitettä, käydään läpi perhetyötä ja perhetyön prosessikuvausta, asiakaslähtöisyyttä sekä palvelumuotoilua sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen menetelmänä.

2.1 Holistinen ihmiskäsitys sosiaalityön peruskatsomuksena

Ihminen on itsessään moniulotteinen kokonaisuus. Lauri Rauhalan luonnehtima holistinen ihmiskäsitys perustuu ihmisen näkemiseen kolmijakoisena järjestelmänä, jossa keho, tajunta ja tilaatio muodostavat kukin oman osajärjestelmänsä, mutta ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Rauhala 2005, 31–34; Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47.)

Holismi tarkoittaa ihmisen elämän tarkastelua aina monesta näkökulmasta ja kokonaisvaltaisesti. Edellä esitetyt olemismuodot, fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen, eivät voi korvata toisiaan tai olla olemassa toisistaan riippumatta. Rauhalan (2005) mukaan holistinen ihmiskäsitys ohjaa kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa. Se ottaa huomioon ihmisen kaikkine kokemuksineen ja olemispuolineen sekä monimutkaisuuksineen. Näiden lisäksi se ottaa huomioon yhteisön sekä sosiaalisen kentän, joissa ihminen toimii. Nämä muodostavat yhdessä ihmisen maailmasuhteen, muokkaavat häntä ja tekevät hänestä persoonan. (Rauhala 2005; Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47–49.)

Kehollisuus on olemassaoloa orgaanisena tapahtumana, mikä tarkoittaa ihmiskehon kemiallisia, biologisia ja anatomisfysiologisia prosesseja. Kehollisen olemisen syvin ydin on elollisuus, elämä olentona. Esimerkiksi ihmisen ajatukset, tunteet, persoonallisuus tai niiden häiriöt, eivät selity aivojen tai hermoston toiminnalla vaan tähän tarvitaan myös kokemuksia ja suhdetta ympäröivään maailmaan. Auttamistyössä myös ihmisen kehollisuuden ymmärtäminen on hyvin tärkeällä sijalla kohtaamisen osatekijänä. (Rauhala 2005, 38–41; Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47.)

Tajunnallisuus eli psyykkishenkinen olemassaolo tarkoittaa ihmisen inhimillisen kokonaisuuden kokonaisuutta. Kun erilaiset mielet ovat suhteissa erilaisten ilmiöiden, asioiden tai objektiivien kanssa, syntyy merkityssuhteita. Merkityssuhteista muodostuu abstrakteja elämyksiä, joista taas muodostuu ihmisen

maailmankuva, käsitys itsestä; tahto, tunne ja asioiden ymmärtäminen. (Rauhala 2005, 38–41; Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47.)

Tajunnalliset tapahtumat ovat aina oman historiansa varassa etenevää ja historiaa jatkuvasti kartuttavaa merkityssuhteiden organisoitumista. Muutokset asenteissa, käyttäytymisessä ja toiminnassa tapahtuvat hitaasti. Rauhalan mukaan tajunnallisuudesta ei voida ottaa mitään pois, eikä sinne voi mitään laittaa, vaan kaiken täytyy tapahtua oman ymmärtämisen kautta. Ihmisen tajunnalliset tapahtumat voivat ottaa joko positiivisen tai negatiivisen kehityssuunnan. Asiakastyössä työntekijän omalla toiminnalla on suuri merkitys siihen, vaikuttaako kohtaaminen tajunnallisuuteen positiivisesti vai negatiivisesti. (Rauhala 2005, 34–38.)

Sosiaalityössä ihminen nähdään sosiaalisena, ympäristönsä vuorovaikutussuhteisiin kietoutuneena, erottamattomana osana lähiyhteisöään ja ympäristöään, yhteiskuntaa sekä siinä vallitsevaa kulttuuria, taloutta ja arvostuksia. Rauhalan mukaan sosiaali- ja terveysalalla on pohjimmiltaan kyse ihmisen elämäntilanteeseen eli tilanteeseen vaikuttamisesta, jossa auttamistyön suunnittelun ja toteutuksen kannalta ihmisen tajunnan yleisten tapahtumisperiaatteiden ymmärtäminen on välttämätöntä. Sosiaalityössä koetaan saada kosketus niihin ihmisenä olemisen ongelmiin, jotka kärjistyneinä esiintyvät ihmisen elämäntilanteen rakenteessa ja laadussa. Sosiaalihuollon lähtökohtana on aina vaikeuksissa oleva ihminen, joka on joko itse hakeutunut etsimään apua tai jonka hankaluuksista ovat antaneet viitteitä toiset ihmiset. (Rauhala 2005, 137–139.) Tämä luokitteleva ajattelutapa elää sitkeästi. Keskeisenä asiakastyössä tulee olla kuitenkin asiakkaan kohtaaminen ihmisenä, ei vain avun tarvitsijana, sekä asiakkaan elämäntilanteen tunteminen kokonaisvaltaisesti. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46–47.)

Sosiaalityössä edellytetään, että muuntelemalla tilanteen komponentteja, joita sosiaalityö koskettaa, voidaan edistää ihmisen kokonaisuuden hyvin olemista. Olennaista työssä on, että mihin on mahdollista puuttua, se on oltava eettisesti oikeaa sekä velvoittavaa. Tilanteeseen vaikuttaminen tapahtuu pitkälle lakisääteisesti, ja se vaihtelee suuresti tapauksittain. Kun jonkun ihmisen kaikki olemassa olevat ja erilaiset situationaalisuuden lajit sekä muodot kootaan yhteen, ei löydy toista, jonka situationaalisuus olisi täysin samanlainen kuin hänen. Ilman niiden yksilöllistä huomioon ottamista ei voida asiakastyössä onnistua parhaalla mahdollisella tavalla. (Rauhala 2005, 137–138.)

Rauhalaan mukaan (2005, 139) hyvää elämää ei voida kuitenkaan saavuttaa, jos olemassaolon kaikkia elementtejä ei huomioida kokonaisvaltaisesti. Tämä tulisi ilmentyä kaikessa asiakkaan kohtaamisessa ja ohjaustyössä peruskatsomuksena. Nämä kaikki kolme olemassaolon perusmuotoa sekä niiden ilmiöiden väliset resonoinnit ja läpäisemiset tulisi nähdä kokonaisuutena. Se, mikä ymmärretään ilmenevän tilanteissa, näkyy myös tajunnallisuudessa ja kehollisuudessa, välillä selvemmin ja välillä epäselvemmin. (Rauhala 2005, 139–140.)

Kokonaisvaltaisella kohtaamisella pyritään vaikuttamaan niin yksittäisiin tilanteisiin kuin myös ihmisen koko elämään, koska ihmisen elämänlaatu syntyy pääosin hänen omasta toiminnastaan ja siitä, mitä hän ajattelee ja tuntee toimiessaan. Elämänlaatu on moniulotteinen ilmiö, johon kuuluvat holistisen ihmiskäsityksen kolme olomuotoa. Elämänlaatu kertoo siitä, miten hyvin yksilön asiat ovat hänelle tärkeissä elämän osa-alueissa. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46–49.)

Ammatillisissa ohjaamistilanteissa kohtaamisista syntyy asiakkaalle kokemuksia. Kokemus on aina vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä asetelma voi johtaa positiivisiin tai negatiivisiin ajatuksiin tai tunteisiin. Jos asiakkaan reaktio on negatiivinen, se huonontaa hänen kokemustaan, mutta reaktion ollessa positiivinen asiakas tuntee, että kokemuksella on arvoa. Nämä edellä olevat kokemukset vaikuttavat suoraan niihin odotuksiin, jotka kohdistuvat tuleviin kohtaamisiin ja vuorovaikutustilanteisiin, eli aiemmat kokemukset muodostavat asiakkaalle merkityssuhteen siihen, millaisin odotuksin asiakas kohtaa vastaavat tilanteet jatkossa. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46–47.)

Asiakaskohtaamisia ja niistä syntyneitä palvelukokemuksia on tutkittu vuosikymmeniä. Arnould, Price ja Zinkhan (2005) päätyivät tutkimuksessaan johtopäätökseen, jonka mukaan kokemukset ovat fyysisiä, kognitiivisia tai emotionaalisia vuorovaikutustapahtumia ympäristön kanssa. Kokemusta voidaan pitää henkilökohtaisena ja moniulotteisena tapahtumana. Kokemuksen henkilökohtaisuus sekä siihen vaikuttavat monet asiat tekevät kokemuksesta hankalasti hallittavan ja ennustettavan, sillä kokemus syntyy yksilössä, kun yksilön itsensä ja ympäristön ärsykkeiden välillä sekä yksilön itsensä sisimmässä tapahtuu vuorovaikutusta. (Helminen & Sukula-Ruusunen, 46–47 [Arnould, Price & Zinkhan 2005]).

Kokonaisvaltaisuutensa ansiosta sosiaalialalla holistinen ihmiskäsitys ohjaa tarkastelemaan ja analysoimaan ihmistä monitahoisesti, ja asiakas on oman elämänsä asiantuntija, subjekti, joka voi ainoastaan itse arvioida ja määritellä oman elämänsä onnistuneisuutta. Tämä ajatus on auttamistyön ydin. Keskeinen

ajatus auttamistyössä on, että muuntelemalla elämäntilanteen komponentteja (osatekijöitä) voidaan ymmärtää ihmisten avun, palvelujen ja tuen tarpeita laajasti ja näin edistää ihmisenkokonaisvaltaista hyvinvointia. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 46–47.)

2.2 Hyvinvoinnin ulottuvuuksia

Hyvinvointi käsitteenä on melko laaja, eikä sen määrittely ole täysin yksiselitteistä. Hyvinvointikäsite viittaa suomen kielessä sekä yksilölliseen hyvinvointiin että yhteisötason hyvinvointiin. Koettua hyvinvointia mitataan useasti elämänlaadulla, joka jaotellaan yleisesti fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen sekä ympäristöulottuvuuteen, joka sisältää myös toimeentulon ja asumisen. Elämänlaatua muovaavat terveys ja materiaallinen hyvinvointi, samoin kuin ihmisen odotukset hyvästä elämästä, ihmissuhteet, omantunnonarvo sekä mielekäs tekeminen. Elämänlaadun käsite on myös hyvin moniulotteinen, eikä mikään mittari pysty antamaan täydellistä tulkintaa elämänlaadun kokemuksellisesta ja moniulotteisesta sisällöstä. (Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 32–35; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2015b.)

2.2.1 Hyvinvoinnin määrittely

Erik Allardtin (1976) mukaan hyvinvoinnille tärkeitä tekijöitä ovat resurssit (having), sosiaaliset suhteet (loving) ja itsensä toteuttaminen (being). Allardt korosti subjektiivisten ja objektiivisten hyvinvoinnin osatekijöiden samanaikaisen mittauksen tärkeyttä, sillä jos tiedetään ihmisten subjektiiviset arvostukset, voidaan niihin yhdistää henkilöä ja yhteiskuntaa koskevia objektiivisia tietoja, ja näin saada laajempi kuva hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Objektiiviset hyvinvoinnin osatekijät rakentuvat terveydestä, elinoloista sekä taloudellisen toimeentulon pohjalta. Subjektiiviset hyvinvoinnin osatekijät perustuvat yksilöiden tulkintaan ja kokemukseen tyytyväisyydestä elämään. Tähän sisältyvät sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttamisen mahdollisuus ja onnellisuus. (Hjerppe 2011, 228.)

Hyvinvoinnin osatekijät vaikuttavat vahvistaen toisiaan, mutta suhde ei ole täysin yksiselitteinen ja ongelmaton, sillä kokemus hyvinvoinnista on vahvasti subjektiivinen. Hyvinvointi riippuu sekä materiaalisesta perustasta että yksilön kyvyistä ja mieltymyksistä, joiden pohjalta hän hyvinvointiaan tuottaa. Näitä ovat fyysinen ja psyykkinen terveydentila, sosiaaliset suhteet sekä hyvinvointiin yhteyteen lähei-

sesti liittyvä elämänhallinnan käsite. Elämänhallinta pitää sisällään ihmisen sisäisen ja ulkoisen sopeutumiskyvyn kulloiseenkin elämäntilanteeseensa. (Forss & Vatula–Pimiä 2014, 22; Lammi–Taskula & Karvonen 2014, 13.)

Hyvinvointia edistävä ympäristö, alueellinen ja paikallinen, syntyy monen eri tekijän yhteisvaikutuksesta. Kananoja ja Karjalainen (2017, 157) tiivistävät eri hyvinvoinnin käsitteiden kuvaukset alueellisen ja paikallisen hyvinvoinnin käsitteen sisällöksi seuraaviin osa-alueisiin: hyvinvointia ja terveyttä edistävä ympäristö (hyvät elinolot objektiivisesti todettuina ja subjektiivisesti koettuina), ihmisten käytössä olevat resurssit, itsensä toteuttamisen mahdollisuudet, yhteisöjen sosiaalinen eheys ja ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Nämä hyvinvoinnin osa-alueiden jäsenyykset tarjoavat aineksia hyvinvoinnin edistämistyöhön alueellisesti sekä paikallisesti.

Hyvä ympäristö voidaan jäsentää käsittämään fyysistä, sosiaalista ja taloudellista ympäristöä. Fyysinen ympäristö tarkoittaa asumisen ja liikkumisen esteettömyyttä sekä yleensäkin hyvää yhdyskuntarakennetta asumisympäristössä. Hyvä sosiaalinen ympäristö lasten näkökulmasta on pysyvien aikuisten luoma turvallinen, rakastava, kasvua ja kehitystä tukeva ympäristö. Nuorten näkökulmasta hyvä sosiaalinen ympäristö tarkoittaa rajoja ja rakkautta sekä luo toivoa tulevaisuuteen. Aikuisille hyvä sosiaalinen ympäristö antaa mahdollisuuksia työhön ja erilaisiin toimintoihin. Kokonaisuutena hyvä sosiaalinen ympäristö tarjoaa kaikille ikäryhmille liittymisen, osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Taloudellisella ympäristöllä tarkoitetaan mahdollisuutta ansiotyöhön ja siten jokapäiväisiin tarpeisiin riittävään toimeentuloon. Jos ansiotuloja ei ole, toimeentuloon kuuluu riittävä sosiaaliturva. (Kananoja & Karjalainen 2017, 158.)

Ihmisten käytössä olevat resurssit ovat sekä fyysisiä ja toiminnallisia resursseja, kuten terveys ja toimintakyky että sosiaalisia ja psyykkisiä resursseja, jotka syntyvät ja vahvistuvat tärkeissä ihmissuhteissa. Nämä ovat tärkeitä hyvinvoinnin edellytyksiä kaikissa ikäryhmissä. Lapsilla ja nuorilla olennaisia hyvinvoinnin edistämisen välineitä ovat lasten luonnollisiin kasvu-ympäristöihin, kuten perheeseen, varhaiskasvatukseen ja kouluun kytketyt hyvää kasvua tukevat, mahdollisten riskien tunnistamista edistävät ja riskien toteutumista ehkäisevät toimet. Aikuisille tärkeitä sosiaalisia ja psyykkisiä resursseja ovat ihmissuhteiden, kuten perheen ja ystävien antamat voimavarat. (Kananoja & Karjalainen 2017, 159.)

Itsensä toteuttamisen mahdollisuus on jokaisen ihmisen perustarve. Ihminen tarvitsee mahdollisuuden toteuttaa omia tavoitteitaan ja käyttää omia voimavarojaan. Itsensä toteuttaminen edellyttää käsitystä, kuka minä olen, ja mikä on minun ihmisarvoni ja identiteettini. Ihmisarvoa vahvistavia tai sitä murtavia

kokemuksia voi tulla vastaan elämän monessa kohdassa alkaen päiväkodista ja koulusta jatkuen työelämään ja ihmissuhteisiin. Itsensä toteuttamisen mahdollisuudet liittyvät osittain myös osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin, kaikki nämä ovat ihmiselle hyvin tärkeitä hyvinvoinnin tekijöitä. (Kananoja & Karjalainen 2017, 159–160.)

Hyvinvointi ymmärretään myös yhteisöjen ominaisuudeksi. Hyvinvoinnin olennaisena osana on viime vuosina nähty myös eheät, sosiaalisia suhteita luovat ja ylläpitävät, konkreettiset yhteisöt. Riskitekijänä tälle hyvinvointitekijälle on kaupunkien sisäinen eriarvoistuminen maahanmuuton lisääntyessä rajusti. On tärkeää, että asuinyhteisöt sallivat erilaisuutta ja rohkaisevat yhteistä toimintaa. Syrjäytymistä ja marginalisoitumista ruokkivien prosessien vastapainoksi tarvitaan yhteistä toimintaa ja yhteistä vastuuta vahvistavia sosiaalisia prosesseja. Yhteisöt voivat olla myös näkymättömiä, ja yhteisöllisyys liittyy nykyään yhä enemmän yhteenkuuluvuuteen sekä viestintään. Internetin rooli nähdään uutena, keskeisenä suurena yhteisönä, joka pitää sisällään erillisiä yhteisöjä. Auttamisen kanavana internetiä käytetään yhä enemmän ja enemmän, muun muassa vertaistuki kanavoituu laajasti sen välityksellä. Ihmiset voivat kuulua yhtä aikaa eri yhteisöihin, ja jäsenyys niissä voi olla satunnaista. Vaikka yhteisöllisyys on muuttunut, pidetään yhteisöjä yhä edelleen hyvän elämän kulmakivinä. (Kananoja & Karjalainen 2017, 165.)

Ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat kuntalaissa säädettyjä kohtia. Kuntalain 1§:ssä oleva lainkohta osoittaa kunnan tehtäväksi luoda edellytykset asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksille sekä edistää asukkaiden hyvinvointia ja alueen elinvoimaa. (Kananoja 2017, 45.) Mahdollisuus vaikuttaa omaan elinympäristöön ja omaan elämään liittyviin asioihin sekä mahdollisuus osallistua eri yhteiskunnallisiin foorumeihin on jokaisen ihmisen perusoikeus ja hyvinvointiin vahvasti liittyvä tekijä.

2.2.2 Lapsiperheiden hyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät

Suomalaisten hyvinvointi on viime vuosikymmenten aikana yleisesti parantunut entisestään, mutta hyvinvointierot eri väestöryhmien välillä samanaikaisesti ovat kasvaneet. Hyvinvointierot näkyvät myös lapsiperheiden elämässä. Suurin osa lapsista voi hyvin ja elää parempaa lapsuutta, kuin mikään lapsipolvista aiemmin. Silti merkittävä osa suomalaislapsista voi huonosti ja kärsii kasautuvista ongelmista. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13; Perälä, Halme & Kanste 2014, 237.)

Lapsiperheiden arjen monimutkaistumisen myötä perheiden palvelutarpeet ja niille asetetut odotukset ovat kasvaneet. THL:n 2014 julkaiseman tutkimuksen mukaan hyvinvointivaltion palvelut eivät vielä kaikilta osin vastaa perheiden tarpeita. Palvelujen antaman tuen kokevat kaikkein riittämättöminä ne perheet, jotka tarvitsisivat ja hyötyisivät tuesta kaikkein eniten. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014 – tutkimuksen tulosten mukaan suurimpia lapsiperheiden hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat taloudellinen toimeentulo, työn ja perheen yhteensovittaminen, työnjako ja tyytyväisyys parisuhteeseen, terveys ja elintavat, tyytyväisyys ihmissuhteissa sekä lasten normaaliin kasvuun ja kehitykseen liittyvät asiat. Työ ja perhe ovat ihmisten elämän keskeisiä asioita ja täten tärkeitä hyvinvoinnin osatekijöitä.

Lapsiperheiden vanhemmat työskentelevät ahkerasti, vanhempien työllisyys on pysynyt melko tasaisena kymmenen vuoden periodilla mitattuna. Äitien ja isien työllisyystilanne on ollut parempi kuin naisten ja miesten keskimäärin vuosina 2008–2012. Ansiotyö on toimeentulon lähde, mutta parhaimmillaan se merkitsee myös mielekästä toimintaa ja palkitsevia sosiaalisia suhteita. Työoloilla, työn järjestämisen tavoilla ja työajoilla on suuri merkitys hyvinvoinnin kannalta, sillä ne vaikuttavat ihmisten ajankäyttöön sekä voimavaroihin. Tunnesuhteet sekä kotona tehtävä palkaton hoivatyö muodostavat perhe-elämän ytimen ja tuottavat ja ylläpitävät myös hyvinvointia. (Salmi & Lammi-Taskula 2014, 26–27, 31, 38.) Suomalaisten tuloerojen kasvu parinkymmenen viime vuoden aikana näkyy lapsiperheiden taloudellisen aseman muutoksina. Suuri osa lapsiperheistä on keskituloisia. Lapsiperheiden toimeentulo on yhteydessä yhtäältä perheen käytettävissä oleviin tuloihin ja toisaalta perherakenteeseen. Käytettävissä olevat tulot koostuvat pääasiassa ansiotuloista ja perheelle maksettavista perhepoliittisista tulonsiirroista. (Salmi, Lammi-Taskula & Sauli 2014, 82–83.)

Ansiotyö ja perhe-elämä vaativat aikaa sekä fyysisiä että henkisiä voimavaroja. Työn ja perheen yhteensovittaminen aiheuttavat jännitteitä perhe-elämässä ja ovat vaikuttamassa ihmisten kokemaan hyvinvointiin usealla tavalla. Tällaisia jännitteitä ovat mm. työstä johtuva ajanpuute perheen kanssa, tunne kotiasioiden laiminlyömisestä työn vuoksi, huoli omasta jaksamisesta lasten kanssa sekä ajan riittäminen myös parisuhteelle. Ajankäytön on arvioitu olevan keskeinen hyvinvointitekijä työn ja perheen yhteensovittamisessa. (Salmi & Lammi-Taskula 2014, 39, 49.)

Koko perheen hyvinvoinnin kannalta keskeisiä tekijöitä ovat vanhempien välinen toimiva parisuhde ja työnjako. Suomalaiset kertovat olevansa varsin tyytyväisiä parisuhteeseensa ja tutkimuksen mukaan onnellisen parisuhteen peruslähtökohtia ovat tunne suhteen oikeudenmukaisuudesta, hyvä kommunikaatio sekä tyydyttäväksi koettu seksuaalielämä. Äitien ja isien työnjako palkattoman kotityön tekemisessä

heijastuu myös parisuhteeseen. Tilastokeskuksen tekemän ajankäyttötutkimuksen 2009 perusteella sukupuolten työnjako on tasoittunut hitaasti, naiset tekivät 59 % kaikesta kotityöstä tuolloin tehdyn tilaston mukaan. Käsitykset ja odotukset työnjaosta sekä siitä, mikä olisi oikeudenmukainen jako, näyttävät äideillä ja isillä olevan jossain määrin erilaisia edelleen nykypäivänä. Tämä aiheuttaa ristiriitoja vanhempien välillä ja on hyvinvointia huonontava tekijä. (Lammi-Taskula & Salmi 2014, 72–73, 79.)

Lapsiperheiden vanhemmilla terveyteen ja elintapoihin liittyvä tilanne on usein parempi kuin lapsettomalla aikuisväestöllä. Tosin yksinhuoltajilla on usein suurempia ongelmia terveydessä ja hyvinvoinnissa. Hyvä terveys toimii myös vanhemmuuden voimavaroja vahvistavana tekijänä. THL:n Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen mukaan (ATH 2010–2013) lapsiperheiden vanhemmat kokivat itsensä terveemmiksi kuin ne, joiden kotitaloudessa ei asu lapsia, ja heillä on myös vähemmän psyykkistä kuormittuneisuutta. Tupakointi ja alkoholin liikakäyttö on merkittävästi harvinaisempaa lapsiperheissä kuin lapsettomilla. (Kaikkonen, Mäki, Murto, Pentala, Hakulinen-Viitanen & Laatikainen 2014, 152–155.)

Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät asiat ovat vanhemmille huolta aiheuttavia asioita ja sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat koko perheen hyvinvointiin. Terveys, terveelliset elämäntavat ja liikunta ovat hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä kuten myös lepo, ruokailu sekä sosiaaliset suhteet ja tunne-elämä. (Halme & Perälä 2014, 216.)

2.3 Perhetyö

Perhettä kutsutaan yhteiskunnan perusyksiköksi. Perheen yhtenä yhteiskunnallisesti merkittävänä tehtävänä on lastenkasvatustehtävä. Suomessa noin kolmasosa kaikista perheistä ei vastaa perinteistä käsitystä ydinperheestä, vaan useat perheet ovat erilaisin tavoin monimuotoisia. Perhekäsitykset, -mallit ja roolit ovat moninaistuneet teollistumisen ja kaupungistumisen myötä. Muuttunut ja moniarvoistunut yhteiskunta mahdollistaa perheille ja yksilölle enemmän vapauksia, kuin ennen. (Forss & Pimiä 2014, 67; Thl.)

Perheen määritelmä nykyaikana on varsin moninainen. Aiemmin perhe määriteltiin tarkoittamaan isää, äitiä ja yhtä tai useampaa lasta. Nykyään perhekäsitys sisältää myös perinteisestä poikkeavat kaikenlaiset ihmissuhteet, kuten lapsettomat pariskunnat, homo- ja lesboparit, uusperheet ja yksinhuoltajat. Perheen määritelmä on muuttuva erilaisten perhetyyppien ja ihmisten käsitysten muuttuessa. (Jantunen,

Lahti, Partti & Tynkkynen 2007, 3 [Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1999].) Perheen sisäisiä rakenteita ovat perheen kokoonpano, perheenjäsenten sukupuoli, arvojärjestys ja osaryhmittymät. Nämä ryhmittymät tarkoittavat perheensisäisiä ryhmiä, kuten isän ja äidin, isän ja pojan ja äidin ja tyttären ryhmittymä. Perheen ulkoisia rakenteita ovat vanhempien työtilanne, lasten hyvinvointi ja perheenjäsenten yhteydet muihin ihmisiin. Perheen kohdatessa ongelmia ja haasteita elämäntilanteessaan on näitä perheen rakenteita erityisen tärkeä tutkia. (Jantunen & ym. 2007, 3 [Paunonen 1999].)

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluja, turvata tuen saantia asiakkaiden omissa arjen toiminnoissaan ja vähentää korjaavien palvelujen tarvetta. Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Perhetyön tavoitteena on perheen voimavarojen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden vahvistaminen sekä hyvinvoinnin että perheen toimintakyvyn ja vanhemmuuden tukeminen. Palveluiden tarkoituksena on tukea lapsiperheitä arjen, jaksamisen, vanhemmuuden ja kasvatuksen haasteissa. Perhetyössä korostetaan ennaltaehkäisyyn merkitystä ja varhaista puuttumista. Työtä voidaan tehdä ehkäisevänä tai niin sanottuna korjaavana työnä. (Thl 2015c)

Perhetyö palvelumuotona voi olla täydentämässä muita palveluita, olla auttamassa jonkin yksittäisen ongelman, kuten vanhempien päihdeongelman ratkaisussa, auttamassa perheen arkeen liittyvissä käytännön tilanteissa, kuten hoito- ja huolenpitotehtävien tai kotitöiden järjestämisessä. Se voi olla perheen turvana esimerkiksi perheväkivaltatilanteissa tai olla tehokkaana työvälineenä monimutkaisessa tilanteessa tai toimia kriisiapuna. (Ihalainen & Kettunen, 57.) Perhetyö on sosiaalista ja yhteiskunnallista työtä, jossa tavoitteena on ratkaista perheiden arkielämässä tapahtuneita muutostarpeita, ongelmia ja haastavia elämäntilanteita (Järvinen ym. 2012, 15).

Perhetyö on ammatillista, tavoitteellista työskentelyä perheiden kanssa erilaisissa elämäntilanteissa. Työskentely on kontekstisidonnaista, se muotoutuu tilanteen ja tavoitteen mukaan. Sen tarkoitus on kuitenkin kontekstista riippumatta tukea erityisesti perheitä muutoksessa. Perheen tukemisessa lähdetään aina perheen tarpeista ja toimitaan joustavasti niiden mukaisesti, vastaten ilmenneisiin tarpeisiin. Pieniin asioihin vaikuttaminen, arjessa jaksaminen ja selviytymisen kokemukset ovat perhetyön arkea. (Järvinen ym. 2012, 12–13.)

Perhetyö voidaan jakaa kolmeen eri suuntaukseen: ennaltaehkäisevään sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön, lastensuojelun perhetyöhön sekä vaativan perhetyön erityisalueeseen. Perhetyötä toteutetaan yleensä moniammatillisesti, usean eri ammattilaisen asiantuntijuutta hyväksi käyttäen. Perhe voi

olla lastensuojelun perhetyön asiakkaana, mutta siirtyä välillä ennaltaehkäisevän perhetyön piiriin ja mahdollisesti taas takasin lastensuojelun perhetyöhön. Tämä johtuu siitä, että perheiden tarpeet saattavat vaihdella eri ajankohtina tukemisesta vahvaan puuttumiseen ja kuntoutukseen. Tietyn perhetyön muodon sisällä voivat toimintatavat ja työn luonne olla monenlaisia. (Järvinen ym. 2012, 70–71.)

Sosiaalihuoltolain mukaisen eli ennaltaehkäisevän perhetyön tehtävänä on ehkäistä ennalta lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Tässä perhetyön muodossa painottuu tukeminen jo hyvin varhaisessa vaiheessa, kun ongelma on vielä pieni. Ennaltaehkäisevän perhetyön asiakasperheinä ovat usein perheet, jossa on alle kouluikäisiä lapsia, mutta nykyaikana myös paljon perheitä, joissa on murrosikäisten nuorten kanssa haasteita. Muita ennaltaehkäiseviä perhetyön muotoja kunnissa ovat mm. lapsiperheiden kotipalvelu, neuvolan perhetyö sekä päivähoidon ja koulun perhetyö.

2.3.1 Perhetyön asiakasprosessi

Perhetyön asiakasprosessi on usein määritelty tietyn mallin mukaisesti ideaaliksi toimintamuodoksi. Kuitenkin jokainen prosessi on yksilöllinen muokkautuen perheen erilaisuudesta, motivaatiosta, voimavaroista ja tuen tarpeesta sekä arjen monimuotoisuudesta johtuvista tekijöistä. Perhetyön toiminta perustuu perheen yksilöllisen tilanteen arviointiin ja perhelähtöisten tavoitteiden määrittelemiseen sekä niiden saavuttamiseksi käytettävien toiminta- ja työmenetelmien valitsemiseen. Prosessi perustuu perheenjäsenten ja perhetyöntekijöiden välisille suhteille ja perhetyöntekijät ovat joka vaiheessa jatkuvassa vuorovaikutuksessa perheen kanssa. Prosessi sisältää myös laadunhallinnan. (Järvinen ym. 2012, 102.)

Perhetyön prosessi koostuu kolmesta päävaiheesta: perhetyön aloitus, toteutus ja työskentelyn päättäminen. Prosessi etenee perheessä esiin tulevien asioiden mukaisesti. Perhetyön alulle panija on yleensä joku perheenjäsenistä tai perheen kanssa kontaktissa oleva työntekijä, esim. neuvolan terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä, koulukuraattori tms. Joskus tieto tuen tarpeesta saadaan perheen lähiverkostolta. Alussa perheen kanssa tehdään palvelutarpeen arviointi tarkastellen perheen tilannetta, motivaatiota ja voimavaroja. Palvelutarpeen arvioinnissa lähtökohtana ovat ne asiat, joihin perhe haluaa ensisijaisesti muutosta ja tukea. Kuulluksi tuleminen on ensiarvoisen tärkeää varsinkin aloitusvaiheessa. (Järvinen ym. 2012, 102–105.)

Jos perhetyö päätetään aloittaa perheen kanssa, aloitetaan perhetyön toteutusvaihe tekemällä perhetyön suunnitelma. Suunnitelma on yhteistyösopimus, jossa sovitaan perhetyön sisällöstä, tavoitteista, menetelmistä, vastuista ja arvioinnista. Perheen ja perhetyöntekijöiden kontaktit toteutuvat tästä eteenpäin suunnitelman mukaisesti. Suunnitelmaa tehtäessä on sovittu kotikäyntejä, perhetapaamisia ja yksilökeskusteluja. Työskentelyn alussa on erittäin tärkeää luottamuksellisen dialogin luominen ja syntyminen työntekijöiden sekä perheenjäsenten välille. Luottamus kantaa perheenjäseniä tuomaan vaikeitakin asioita esille, myös työskentelyn edetessä aktiiviseen vaiheeseen, jolloin perheenjäsenten omat resurssit tilanteensa muutokseen lisääntyvät. Toteutusvaiheessa perhetyöntekijä käy koko perhetyön ajan jatkuvaa tilanteisiin liittyvää ja arvioivaa keskustelua, jolloin suunnitelma täsmentyy koko ajan ja perheelle sopivat toimintatavat löytyvät. Työskentelyn eteneminen ja yhteistyön kirjaaminen ovat olennaiset osat perhetyön prosessia. Arviointia tehdään koko prosessin ajan ja arviointitapaamisia järjestetään perhetyötä tehtäessä muutaman kuukauden välein. Näillä tapaamisilla tarkastellaan yhdessä, mihin suuntaan ollaan menossa ja ovatko laaditut tavoitteet oikeat sekä onko suunnitelmaan tarvetta tehdä muita päivityksiä. (Järvinen ym. 2012, 106–108.)

Perhetyö perheessä päättyy, kun tavoitteisiin on päästy. Päättymisen voi tapahtua joko tehdyn suunnitelman mukaisesti tai perheenjäsenten tai työntekijän ehdotuksesta. Joskus perhetyö voidaan joutua lopettamaan kesken. Syinä tähän voivat olla luottamuspula työntekijän ja perheen kesken tai sitten se, että perheen tilanne on muuttunut kesken perhetyön ja tarvittava tuki on muuta, kuin perhepalvelujen perhetyö voi tarjota. Perhetyön tulisi päättyä aina perheelle sopivassa vaiheessa, ja on tärkeää, että päättymiseen liittyvistä asioista keskustellaan hyvissä ajoin. Perhetyön kontakteja vähennetään pikkuhiljaa vaiheittain. Päätösprosessissa annetaan jokaiselle perheenjäsenelle mahdollisuus keskustella päätös vaiheen kokemuksista ja niihin liittyvistä tuntemuksista, erityisesti lapset huomioon ottaen. Päätös vaiheessa tehdään yhteinen arviointi sekä pyydetään perheeltä palaute, joka on merkityksellinen perhetyön kehittämisen kannalta. Muutaman kuukauden kuluttua voidaan perhepalveluista ottaa yhteyttä perheeseen, jos perhe on halunnut päätös vaiheessa näin sopia. Tällöin voidaan vielä arvioida perheen tilanne, onko ilmennyt vielä muuta tuen tarvetta tai apua. (Järvinen ym. 2012, 109.)

2.3.2 Soiten perhetukipalvelut Kokkolassa

Jokaisessa kunnassa on oma toteuttamistapansa perhetyölle. Myös kriteerit, joilla perhetyötä tarjotaan perheille, voivat olla erilaiset. Kokkolassa Soiten alueen perhetukipalveluiden työmuotoja ovat palvelutarpeen arvio, lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö. Toiminta-ajatuksena on lapsiperheiden

hyvinvoinnin tukeminen ja vanhemmuuden vahvistaminen. Perhetyötä ja tukea tarjotaan perheille, jotka toivovat oman toimintakyvyn ja voimavarojen tukemista tai vahvistusta arkirutiineihin ja omalle osaa-
miselle. Tukea tarjotaan, jos perheenjäsenten välinen vuorovaikutus on haasteellista tai jos vanhemmuudessa on haasteita, lapsen kasvatusta ja kehityksen asiat mietityttävät, lähiverkoston tuki ei ole riittävää tai perheessä on jokin muutostilanne, joka tuntuu haasteelliselta. Soiten perhetukipalvelujen perhetyö on käytännössä keskustelua ja ohjausta, toiminnallisia tapaamisia, sekä ohjaamista monenlaisten asioiden hoidossa. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö perustuu vapaaehtoisuuteen. (Soite 2018.)

Soiten perhetukipalvelussa työskentelee tiimi, joka koostuu johtavasta sosiaalityöntekijästä, sosiaalityöntekijästä, psykiatrisesta sairaanhoitajasta, sosiaaliohjaajasta ja kahdeksasta perhetyöntekijästä. Jonossa on perheitä, mutta korkeintaan kolme tai neljä perhettä. Perhetyötä tehdään työpareittain. Yhdellä työntekijällä asiakkaita on keskimäärin 6–8 samanaikaisesti. Perhetukipalvelujen asiakkuuteen tullaan arvointitiimin kautta, jonne kaikki yhteydenotot ensin ohjautuvat. Arvointitiimissä arvioidaan perheen tuen tarve täyttämällä perhetyön hakemus yhdessä asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen arvointitiimi toimittaa hakemuksen arvionsa mukaan tuen tarpeesta joko perhetukipalveluille tai lastensuojeluun. Hakemus käsitellään perhetukipalvelujen tiimissä ja työntekijöiden löydyttyä kyseiselle perheelle aloitetaan prosessi kotikäynnillä perheessä. Kotikäynnillä on mukana myös sosiaalityöntekijä. Kotikäynnillä tehdään suunnitelma ja asiakkuuden aloittaminen päätetään tämän käynnin jälkeen. Yleisin tapa on aloittaa kolmen kuukauden perhetyöjaksolla. Kolmen kuukauden päästä tehdään väliarvio, jossa katsotaan, miten on saavutettu tavoitteet vai tarvitseeko lisätä perhetyön tukea. Kokkolassa jaksot jatkuvat usein kolmen kuukauden jälkeenkin. Tiivistä perhetyötä tehdään usein puoli vuotta, joskus perheillä saattaa olla vuodenkin kestäviä jaksoja. Pisimmät perhetyön jaksot ovat olleet kahden vuoden mittaisia. Perhetyön jaksot ovat tiiviitä, kerran viikossa tapahtuvia tapaamisia perheissä. Tapaamiset voivat olla joissakin tilanteissa hetkellisesti tiiviimminkin. Tämä kohdennettu tuki tarkoittaa kolmen kuukauden tiivistä jaksoa, jolloin perheessä saatetaan käydä useana päivänä viikossa. Useimmiten näissä tilanteissa on kyseessä murrosikäisen nuoren haastava käytös ja kouluongelmat. (Järvelä & Mannermaa 2017.)

Soiten perhetukipalveluissa pyritään kehittämään palvelua lapsiperheiden kotipalvelun kanssa kaikissa arjen sujuvuuteen liittyvissä haasteissa. Yhteistyötä tehdään jonkin verran myös lastenpsykiatrisen poliklinikan ja osaston kanssa perhetyön tarjoamisessa. Perhetukipalveluissa on käytössä myös ryhmätoimintaa, erilaisia ns. päiväryhmiä, jotka ovat suljettuja ryhmiä ja kestoltaan noin 10 viikkoa. Tällaiset kohdennetut ryhmät, esim. odottaville äideille, ensisynnyttäneille äideille tai lapsiryhmät ovat lisääntyvä tukimuoto, missä asiakkaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja halutaan kuulla asiakkaiden

omaa mielipidettä palveluista. Asiakkaita osallistetaan toimintaan palvelumuotoilun avulla, joka on enenevässä määrin tulossa myös sosiaalialalle käytettäväksi kehittämisen menetelmäksi. (Järvelä ym. 2017.)

2.3.3 Perhetyötä määrittävät lait ja periaatteet

Perhetukipalveluita toteutetaan uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti, joten palvelun saatavuus ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat kuitenkin oikeutettuja saamaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja perheen keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 18.)

Perhepalvelujen toimintaa keskeisesti ohjaavia asiakirjoja ovat Perustuslaki sekä kansainväliset ihmis-oikeussopimukset sekä niitä ohjaavat arvot. Lastensuojelulaki (417/2007) on myös yksi työtä ohjaava asiakirja, sekä laki ja asetus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361). Tämän lain tarkoituksena on turvata lapsen ja hänen vanhempiansa väliset turvalliset suhteet nostamalla lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Uusi isyyslaki, joka tuli voimaan 13.1. 2015/11, parantaa avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen ja hänen isänsä oikeuksia. Perhetyötä ohjaa myös sosiaalihuollon laki (812/200) asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta, sekä oikeuttaa hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

2.4 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöinen ajattelu perustuu lähtökohtaisesti siihen, että sosiaalihuollon järjestämisen ja toteuttamisen perusteena on aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tai muun lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Keskeiset asiat ovat asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu myös uuden sosiaalihuoltolain mukaan, osallistamiseen, yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa, missä työntekijä pitää asiakasta tasavertaisena osapuolena. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita tulee kuunnella sekä hänen asiantuntijuuttaan

omassa elämäntilanteessaan tulee kunnioittaa. Asiakas toimii ikään kuin kumppanina palvelujen suunnittelussa omia tarpeitaan vastaaviksi. Tämä edistää asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa. Asiakaslähtöisyydessä on kyse arvoperustasta, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena yksilöllisenä kokonaisuutena, hyvinvointivajeesta riippumatta. (Keronen 2013; Ihalainen & Kettunen 2016, 54.)

Asiakaslähtöisyys on johtava periaate sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Asiakaslähtöisyyden voi nähdä perhetyössä periaatteena, jossa perheet, aikuiset ja lapset, ovat asiakkaina itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Jokaisen perheenjäsenen kuunteleminen, kunnioittaminen ja yksilöllinen kohtaaminen kuuluvat asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu myös asiakkaiden oikeuksista tiedottaminen sekä asiakkaiden oikeuksien lisääminen. Asiakaslähtöinen lähestymistapa tukee perhetyön prosessin aikana perheen valinta- ja päätösvaltaa edistäen asiakkaan valtaistumista. Tämä tarkoittaa perheenjäsenten kyvykkyyttä parantaa omaa elämäänsä sekä perheenjäsenten kokemusta vahvistumisesta. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 17–18).

Järvinen ym. (2012, 18–21) kuvaavat asiakaslähtöisyyden periaatteiksi asiakkaan kunnioittamisen, asiakkaan oman tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuuden, avoimuuden, rehellisyyden ja luottamuksellisuuden, kokonaisvaltaisuuden sekä valinnanmahdollisuuden. Asiakkaan kunnioittaminen tarkoittaa hänen itsemääräämisoikeutensa sekä muiden ihmisoikeuksien tunnustamista että niiden voimaan saattamista ja voimassa pitämistä. Jokaisen asiakkaan kokemuksen ainutlaatuisuus tulee ottaa huomioon asiakaslähtöisessä perhetyössä. Asiakastilanteessa tulee keskittyä juuri kyseessä olevan perheen hyvinvointiin, muokkaamalla työssä käytettäviä menetelmiä juuri heitä parhaiten palveleviksi kokonaisuuksiksi.

Kokonaisvaltainen perhetyö asiakaslähtöisyyden periaatteena tarkoittaa, että perheen asioita käsitellään sekä koko perheen että jokaisen yksittäisen perheenjäsenen näkökulmasta. Työtapojen moninainen kirjo on olennainen osa asiakaslähtöisyyttä eli työmenetelmät ja työskentelytavat vaihtelevat ja muokkautuvat perheen mukaan. Asiakasperheillä tulee olla valinnanmahdollisuus hyvin monessa perhetyöhön liittyvässä asiassa. Heillä tulee esimerkiksi olla tietoa muista saatavilla olevista palveluista, tapaamispaikoista ja -ajoista, missä perhetyötä järjestetään, koska tapaamispaikkojen monipuolinen tarjonta lisää perheenjäsenten valinnanmahdollisuuksia. Asiakas itse on myös avainasemassa määriteltäessä keskeisiä teemoja perhetyöhön ja valittaessa sopivia työtapoja. Perhetyön tarjoamat eri työskentelymenetelmät mahdollistavat asiakkaiden toiveiden ja ehdotusten huomioon ottamisen. (Järvinen ym. 2012, 22–23.)

Asiakaslähtöisyyden toteutuminen voi joutua koetukselle tilanteissa, joissa työntekijä joutuu toimimaan asiakkaan tahdon vastaisesti. Nämä tilanteet ovat erityisen haastavia, sillä vaarana on, että siihen asti rakennettu vuorovaikutus hajoaa. Työntekijän tulee aina pystyä perustelemaan näkökulmansa asiakkaalle. Jälkikäteen tilanne voi kuitenkin muuttua, jolloin asiakas kokee tämän työntekijän teon tai päätöksen hyväksi, jolloin vuorovaikutustilanne voi kasvattaa entistä enemmän asiakkaan luottamusta työntekijään. (Vilen, Leppämäki & Ekstöm 2008, 22–23.)

Sosiaalityön käsikirjassa Lähteinen ja Hämeen-Anttila (2017, 67) avaavat vielä asiakaslähtöisyyden määritelmää seuraavasti: asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntuottajan kanssa. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulee alkaa asiakkaan itse esittämistä asioista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntuottajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan palvelutarpeet voidaan tyydyttää olemassa olevien mahdollisuuksien puitteissa mahdollisimman hyvin. Asiakaslähtöisyyden toteutumisessa keskeistä on hyvä kohtelu ja palvelu. Jos asiakkaan yksilöllistä tilannetta ei huomioida tai hän ei saa tietoa omista oikeuksistaan, ei asiakaslähtöisyys voi toteutua lain edellyttämällä tavalla.

Asiakaslähtöistä, tiimipohjaista ja yhteisöllistä asiantuntijatyötä on kutsuttu monialaiseksi tai moniammatilliseksi yhteistyöksi sosiaali- ja terveyspalveluissa. Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö on edellytyksenä tasapuoliselle ja laadukkaalle sekä asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaavalle asiakastyölle. Sen merkitys kasvaa koko ajan niin työntekijöiden arjen toiminnassa kuin hallinnollisessa uudistamisessakin. Asiakkaan elämäntilanteen tarpeen jäsentäminen, osallisuuden turvaaminen sekä asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttävät moninaista, laaja-alaista näkökulmaa, joka toteutuu hyvin toimivien moniammatillisten tiimien ja yhteistyön tuloksena. (Helminen 2017, 17, 21; Lyhty & Nietola 2015, 142.) Tämän jaetun asiantuntijuuden pohjalta voidaan tehdä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen arviointi sekä palveluista että tuen tarpeista (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 54–55).

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintakulttuuri tulisi luoda sellaiseksi, että työntekijät pystyvät tekemään tulevaisuudessa vahvaa yhteistyötä. Tämä edellyttää ammattilaisilta toistensa tuntemista ja luottamusta toisiinsa, jotta pystytään muodostamaan yhteistä tietoa. Yhdessä muodostettu tieto antaa enemmän, kuin yksittäisen asiantuntijan tiedoista ja osaamisesta rakentunut kokonaisuus. (Helminen ja Sukula-Ruusunen, 2017, 56)

Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö ja sen rakenteet sekä käytännöt edellyttävät toimijoilta keskenäistä verkostoitumista, vuorovaikutusta, tahtoa sekä sitoutumista kumppanuuteen, ymmärrystä niiden keskinäisistä riippuvuuksista pulmien ratkaisemiseksi sekä asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseksi. Erityisesti ennaltaehkäisevässä työssä ja varhaisessa puuttumisessa edellytetään sektorirajat ylittävää yhteistyötä. (Helminen 2017, 17–19, 55–56 [Isoherranen 201].)

Moniammatillisen yhteistyön haasteena yhdessä tekemiseen on kaikkien osapuolten sitoutuminen ja suuntaaminen samaan päämäärään. Tämä edellyttää kaikkien osapuolten ymmärtävän toistensa näkökulmia ja kieltä sekä avointa vuorovaikutusta, johon jokainen osallistuja tulee mukaan oman koulutuksensa, kokemuksensa sekä ajatustensa pohjalta. Lähtökohtana onnistuneelle työlle on erilaisten näkemysten esittäminen sekä niistä keskusteleminen yhteisymmärryksen saavuttamiseksi. (Helminen 2017, 17–21.)

Kaarina Isoherranen (2012) väitöskirjassa "Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä" haasteiksi moniammatilliselle yhteistyölle nousivat tiimityö- ja vuorovaikutustaidot, joustavat roolit, vastuukysymykset sekä yhteisen tiedon luomisen käytännöt. Lisäksi yhteistyön tekemisen esteeksi voi muodostua lainsäädäntö tai eri ammattiryhmien ammatilliset määrittelyt. (Isoherranen 2012, 14; Helminen 2017, 17.)

Monialaisen ja moniammatillisen hyödyt jäävät saavuttamatta, jos yhteistyön osapuolet, sekä asiakas, hänen omaisensa ja läheisensä, eivät jaa yhteistä ymmärrystä yhteistyön tavoitteista ja päämääristä sekä toimintakäytännöistä. Onnistuneen palvelukokemuksen edellytyksenä tulee asiakkaan ja hänelle tärkeiden ihmisten olla ammattilaisten rinnalla suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa yhteistyötä ja sen toteutuskäytäntöjä. (Helminen 2017, 21.)

2.5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on sosiaali- ja terveydenhuollossa melko uusi asia. Se perustuu näkemykseen, että kaikista palveluista, niin julkisista kuin yksityisistäkin, olisi luotava mahdollisimman käyttäjäystävällistä. Vielä 90-luvulla palvelumuotoilu keskittyi paljolti teollisen tuotannon näkökohtiin. Nykyään se kattaa koko palveluketjun; ihmisten välisestä kohtaamisesta verkkoasiointiinkin. (Kähkönen 2013; Häyhtiö ym. 2017, 92.)

Palvelumuotoilu on yksi asiakaslähtöinen menetelmä, jossa haastattelemalla ja havainnoimalla selvitetään asiakkaan kannalta merkittävät tekijät palvelutapahtumassa. Näiden pohjalta etsitään ratkaisuja sujuvampaan palveluun. Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä osallistaa käyttäjää niin palvelun suunnittelussa kuin myös sen toteuttamisessa sekä mahdollistaa sen, että kevyilläkin menetelmillä voidaan olla kehittämässä julkisia palveluita. (Kananoja ym. 2017, 506; Ahonen 2017, 36; Häyhtiö, Kyhä & Raikisto 2017, 105.)

Palvelumuotoilun avulla etsitään erilaisia vuorovaikutusprosesseja ja kanavia, joita pitkin palveluja on mahdollista käyttää. Käyttäjälähtöisyys on palvelumuotoilussa tärkeää myös tunnetasolla. Ihmisiä haastattelemalla ei selvitetä vain, mitä kehitettävää palveluissa olisi asiakkaan omasta näkökulmasta, vaan myös sitä, miltä itse palvelukokonaisuus asiakkaasta tuntuu. (Kähkönen 2013.) Palvelumuotoilu asettaa ymmärryksen asiakkaan käyttäytymisestä ja kokemuksesta kaiken palvelutuotannon organisoinnin lähtökohdiksi. Kehittämällä voidaan olla vaikuttamassa toiminnan edellytyksiin, palvelumuotoihin, verkostoihin, sidos- ja kohderyhmiin sekä palvelutuotantoa rakenteistaviin muihin tekijöihin. (Kananoja ym. 2017, 506; Häyhtiö ym. 2017, 86–87.)

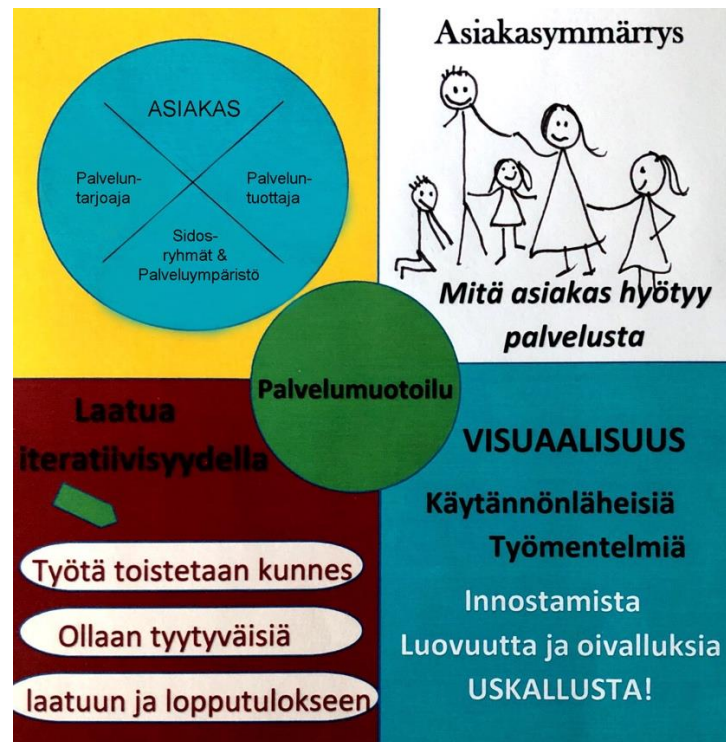
2.5.1 Palvelumuotoilun lähtökohdat

Palvelumuotoilun lähtökohtina ovat asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen, iteratiivisuus sekä visuaalisuus. Palvelumuotoilua toteutetaan yhdessä kehittämällä käyttäen visuaalisia työmenetelmiä sekä iteratiivisuutta. Näiden avulla luodaan ja muotoillaan laadukkaita palveluja ymmärtäen asiakkaan tarpeet, toiveet sekä tavoitteet. (Kananoja ym. 2017, 506; Ahonen 2017, 36.) Palvelumuotoilun yhteiskehittäminen keinona synnyttää palveluja, joita on mietitty ja pohdittu monesta eri näkökulmasta sekä monien tarpeiden perusteella. Palvelumuotoilussa yhteistyö sisältää paljon voimaa sekä potentiaalia, sillä työn kehittämiseen otetaan mukaan kaikki osapuolet; palvelun tuottajat, tarjoajat, asiakkaat ja sidosryhmät. Kaikki palvelun osapuolet pääsevät vaikuttamaan palvelun ideointiin, suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työskentelynä yhteiskehittäminen edellyttää osapuolten välistä avoimuutta sekä tasavertaisuutta, missä jokaisella on mahdollisuus tuoda omat ajatuksensa esille. Tällöin on mahdollista saada monipuolista näkökulmaa, innovatiivisia ratkaisuja, sekä on todellinen mahdollisuus onnistua ja menestyä. (Ahonen 2017, 36–37, 52–53.)

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin, joka edellyttää ymmärryksen asiakkaan tarpeista, toiveista ja unelmista ennen kuin pystytään olla luomassa hänelle sellaisia palveluita, joiden avulla tuotetaan todellista lisäarvoa asiakkaan elämään. Asiakasymmärryksen syntymisessä asiakkaan tarpeet tulee ymmärtää ilman, että asiakkaan tarvitsee niitä erikseen selittää. Asiakasymmärryksen tulee olla läsnä koko prosessin ajan, sillä palvelumuotoilu perustuu yhteiskehittämiseen. (Ahonen 2017, 36–37.)

Iteratiivisuus on palvelumuotoilussa laatutyön mahdollistaja. Tämä kehittämisen vaihe perustuu toistoihin eikä se tapahdu suoraviivaisesti. Iteratiivisuudessa toiminnan tulee toteutua vision ja tavoitteiden mukaisesti. Iteratiivisuus sisältää etukäteen sovitut raamit, joita ovat esimerkiksi aikaraja ja budjetti. Näiden ennakkoon sovittujen raamien rajoissa on lupa toteuttaa uudelleen niitä kehittämisen vaiheita, joiden tuloksiin tai ratkaisuihin ei olla tyytyväisiä, niin kauan kunnes tulos ja laatu voidaan kelpuuttaa. Iteratiivisuus eroaa monista perinteisistä kehittämismenetelmistä joustavuutensa ja tuloksellisuutensa takia. Iteratiivisuus näyttäytyy heti prosessin alusta alkaen tulosten avoimena ja objektiivisena tarkasteluna. (Ahonen 2017, 36–37, 55.)

Visuaalisuus on abstraktien palvelujen tuomista nähtäväksi erilaisten työmenetelmien avulla, jolloin kehittämisestä tulee hallitumpaa, helpompaa ja siten myös tuloksellisempaa. Konkreettisten materiaalien avulla työn ja toiminnan suunnittelu helpottuu, kun ei tarvitse selittää, vaan voidaan näyttää ajatuksia ja syntyneitä ideoita kuvilla, videoilla, kaavioilla. Tämä on käytännönläheinen vaihe, joka edellyttää innostamista, luovuutta, oivalluksia sekä uskallusta. Ainoastaan omaa luovuutta voidaan pitää rajana uusien menetelmien käyttöönotossa. Visuaalinen kehittäminen muuttaa näkymättömän näkyväksi, jolloin väärinymmärrykset ja ennakkoluulot vähenevät. Mitä enemmän prosessin aikana kirjataan, merkitään ja kuvataan ylös, sitä helpommin tilannetta voidaan seurata, eli kaikki prosessin osapuolet ovat ja pysyvät "samalla kartalla" mukana. (KUVIO 1) (Ahonen 2017, 36–37, 58.)



KUVIO 1. Palvelumuotoilun lähtökohdat (mukaillen Ahonen, 2017, 36)

2.5.2 Palvelumuotoilun prosessi

Tarja Ahonen (2017) on luonut sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen omanlaisensa palvelumuotoiluprosessin, joka myötäilee yleisesti käytössä olevia prosesseja (KUVIO 2). Tämä palvelumuotoiluprosessi heijastaa alan eettisiä arvoja, osaamisen vahvuuksia sekä haasteita tukemalla systemaattista kehittämistä. Se tarkoittaa toisiinsa liittyvien tapahtumien muodostamaa kokonaisuutta, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja loppuu, kun asiakkaan tarve on tyydytetty. Laaditulla palvelumuotoiluprosessilla on tarkoitus auttaa alalla työskenteleviä kehittämään työtä ja toimintaa hallitusti, helposti ja niin, että siitä on todellista hyötyä. Ahosen prosessin toimintamallin toteuttamisen seurauksena voidaan toimintaa järkeistää ja turhia työtehtäviä karsia. Työhön saattaa vapautua lisää aikaa asiakkaalle sekä muuhun työhön. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda laadukkaita ja eettisiä palveluja sosiaali- ja terveysalalle. (Ahonen 2017, 70–71.)

Palvelumuotoiluprosessin toteuttamisesta hyötyy jokainen siihen osallistuva. Asiakkaan osallisuus mahdollistaa sen, että hän voi kertoa kokemuksistaan, mielipiteistään ja siitä, millaista palvelua tulisi tuottaa, missä, miten ja miksi. Asiakkaan mielipide on tärkein, sillä juuri hänelle ja hänen elämäänsä palvelulla tuotetaan lisäarvoa hyvinvointiin, terveyteen, turvaan jne., ja asiakkaan kokemuksen avulla voidaan kehittää palveluja edelleen asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Ahonen 2017, 75.)

Palvelun tarjoajalle palvelumuotoilu lisää asiakastyytyvää, hyvinvoivaa työyhteisöä hyvin toimivassa työn prosessissa. Hyvinvointiin panostaminen tuo organisaatiolle taloudellista hyötyä, sillä työn sujuminen vähentää stressiä. Ergonomia, yhteishenki ja innostaminen ovat tärkeitä. Palvelun tuottajan hyötyjä palvelumuotoilussa on asiakkaiden ja työntekijöiden viihtyminen hyvin tuotetussa palvelussa. Hyvin muotoilussa työssä ei ole turhaa työtä eikä ylimääräisiä askeleita. Aikaa säästetään asiakastyöhön, ja tämä tuottaa lisäarvoa (tulosta) yritykselle. (Ahonen 2017, 75.)

Palvelumuotoilun prosessin vaiheet voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen. Ensimmäisenä prosessin vaiheena on ymmärrys, jonka tavoitteina on luoda projektin määrittelyn ja tutkimisen avulla syvälinen ymmärrys asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin, unelmiin ja tiedostamattomiin tarpeisiin sekä luoda ymmärrys palvelun tuottajan ja palvelun tarjoajan tarpeisiin, tavoitteisiin, rajoitteisiin että kehittämisprojektin visioihin. (Ahonen 2017, 78.)

Ymmärryksen vaihe jakautuu määrittelyn, tutkimisen ja ymmärryksen muodostumiseen. Tämän vaiheen jälkeen kaikille osapuolille pitäisi olla syntynyt syvälinen yhteinen ymmärrys siitä, mitä itse sekä muut osapuolet tavoittelevat ja tarvitsevat kehittämisprojektiin liittyen. Todellisia tuloksia saadaan aikaan, kun keskitytään oikeisiin asioihin, oikeaan aikaan ja luodaan ne toimenpiteet, jotka keskittyvät tavoitteen saavuttamiseen. Ymmärrysvaihe luo työlle pohjan, tavoitteen sekä tarkoituksen. (Ahonen 2017, 78.)

Määrittelyvaihe tarkoittaa yrityksen tai organisaation projektille asettaman vision, tarkoituksen, tavoitteiden sekä rajoitusten määrittelyä. Määrittelyvaiheessa luodaan yhteinen tarkoitus, tavoite, raamit sekä määritellään onnistumisen kriteerit ja mittarit. Ymmärrysvaiheessa tutkiminen tarkoittaa kohderyhmän, palveluntarjoajan sekä palvelun tuottajan unelmien, toiveiden, motiivien, tarpeiden, tavoitteiden sekä piilossa olevien tarpeiden kartoittamista kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltainen näkemys auttaa syvällisen ymmärryksen sekä uuden ymmärryksen syntymistä karsien olettamuksia. Kolmantena ymmärryksen vaihe sisältää syvällisen ymmärryksen muodostuminen. Tämä on koko palvelumuotoilun ydin ja tekee palvelumuotoilusta parhaan kehittämisen menetelmän. Kokonaisvaltaisen ymmärryksen luominen ja sen käytäntöön soveltaminen on palvelumuotoilun tärkein ominaisuus. (Ahonen 2017, 82.)

Toisena palvelumuotoilun prosessinvaiheena on muotoilu. Muotoiluvaihe jakautuu strategiseen muotoiluun, ideointiin sekä konseptointiin. Strategisessa muotoilussa organisaatio tarkistaa projektin tavoitteita ymmärryksessä syntyneen kokonaiskuvan perusteella ja tarvittaessa tekee muutoksia organisaation stra-

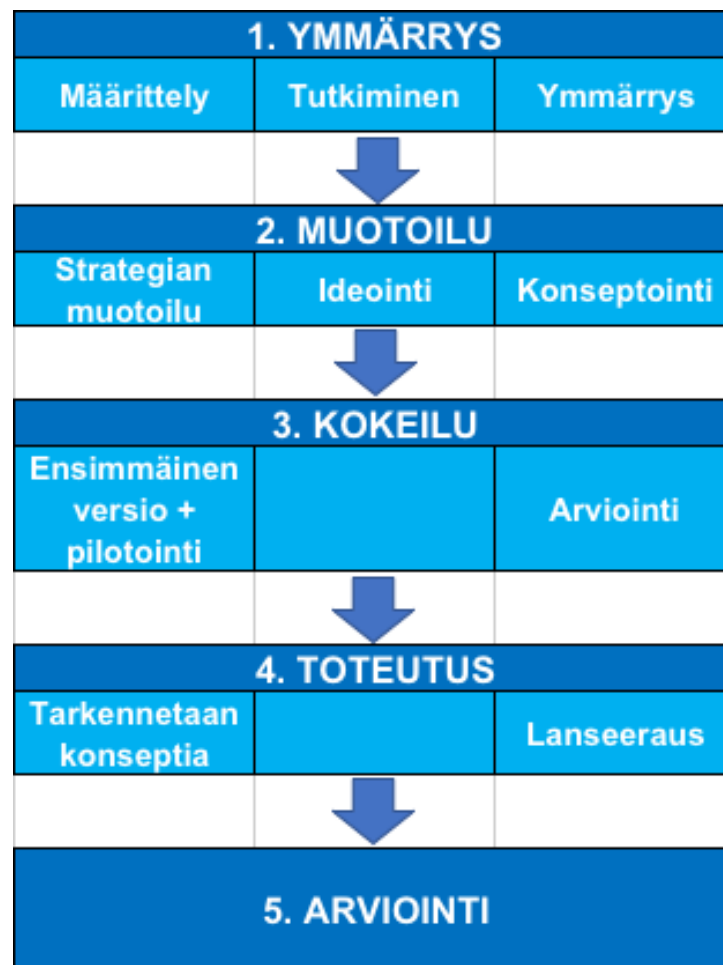
tegiaan. Ideoinnissa valitaan luovia ja innovatiivisia työmenetelmiä, luovaa ongelmanratkaisua sekä iteraatiivisuutta, jonka avulla voidaan työstää esille nousevia ratkaisuja. Ideointi on tavoitteellista ja päämäärätietoista toimintaa, jossa valituista työmenetelmistä pitää olla selkää hyötyä. Konseptoinnissa puretaan syntyneet tiedot ja yhteinen näkemys toimintamalliksi, jossa luodaan jotain uutta ja merkityksellistä. Konseptissa tulee huomioida asiakkaan, palvelun tarjoajan ja palvelun tuottajan tarpeet, toiveet sekä suunniteltu palveluympäristö (Ahonen 2017, 86–92.)

Kolmantena palvelumuotoilun prosessin vaiheena on kokeilu. Tämä vaihe tarkoittaa kehitteillä olevan ensimmäisen version luomista, palvelun testaamista ja kokeilua oikeille asiakkaille oikeassa palveluympäristössä, ennen palvelun lopullista kehittämistä. Kokeiluvaihe jakautuu ensimmäisen version valmistukseen, pilotointiin sekä arviointiin. Tämän vaiheen tavoitteena on luoda toimiva prototyyppi palvelusta, saada tietoa palvelun toiminnasta, asiakkaiden kokemuksista palvelussa sekä saada tärkeää tietoa organisaatiolle kehittämisen jatkamisen suhteen, eli arvioidaan lisätarpeita, mahdollisuuksia ja kannattavuutta. Arviointityössä pyritään saamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tietoa käyttäjäkokemuksista, jotta uudet palveluratkaisut voitaisiin viedä toteutusvaiheeseen. Vaihe on tärkeä organisaatiolle kustannuksien ja asiakastyytyväisyyden kannalta. (Ahonen 2017, 96–100; Häyhtiö ym. 2017, 94.)

Neljäntenä palvelumuotoilun prosessin vaiheena on toteutus. Tämän vaiheen tavoitteena on konseptin tarkentaminen ja sen lanseeraaminen asiakkaille. Vaihe on lyhyt. Se sisältää tarkennuksen, uuden konseptin ja lanseerauksen. Vaiheen tarkoituksena on luoda vielä kerran katsaus palveluun sekä sen tuottamiseen että tarjoamisen prosesseihin ennen julkistamista ja tarjoamista asiakkaille. (Ahonen 2017, 102–103.)

Viides palvelumuotoilun prosessin vaihe pitää sisällään arvioinnin. Arviointivaiheessa selvitetään, miten asetettuihin tavoitteisiin päästy, onko projektille luotu visio toteutunut. Palvelua arvioidaan määritellyssä asetettujen mittareiden perusteella. Arviointivaiheessa tulee huomioida asiakkaiden, palvelun tuottajan sekä tarjoajan palautteet; mitkä vaikutukset asiakkaiden kokemuksiin oli ollut palvelusta, miten muutos oli koettu, miten palvelut olivat vastanneet asiakkaiden tarpeita ja miten tarpeisiin voidaan vastata entistä paremmin. Arviointivaiheen perusteella kehittäminen joko jatkuu edelleen tai sitten lähdetään juurruttamaan eli liittämään osaksi kyseistä palveluverkostoa, asiakkaiden saataville. Arviointi vaiheessa tulee edellä olevien lisäksi arvioida tarjoajan ja tuottajan määrittelemien yhteisesti sovittujen mittareiden perusteella liiketoimintaan liittyvät mittarit; eli liikevaihdon kasvu, asiakasmäärän kasvu sekä tunnettavuuden lisääntyminen että pehmeiden arvojen mukaisia onnistumisia, joita ovat arvovalinnan mukaisen asiakkuuden kasvu, sidosryhmien tarkentuminen ja tunnettavuuden lisääntyminen. Arviointi-

vaiheessa tulee suorittaa myös muut kehittämistyölle asetettujen mittareiden arvioinnin, joka pitää sisälleen kaikki tulokset ja arviointikohteet.



KUVIO 2. Sosiaali- ja terveysalalle soveltuva palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Ahonen, 2017, 72–73)

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja toiminnan monipuolisuus, laajuus ja hektisyys tuovat omat haasteensa kehittämiselle. Lisäksi alan eettisten periaatteiden ja arvojen tulee heijastua kaikessa toiminnassa, niin kehittämisessä kuin jokaisen henkilön kohtaamisessakin. Tämä vaati asiakkailta sekä henkilökunnalta innostamista kohti muutosta. Avoin ja yhtenäinen toimintakenttä palvelumuotoilussa kertoo viestiä sekä asiakkaille että henkilökunnalle, että heitä arvostetaan, heidän viestiään halutaan kuulla ja heidät toivotaan osaksi kehittämistä. (Ahonen 2017.)

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön taustaa yleisesti sekä sen tavoitteita ja tarkoitusta. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset esitellään omana osionaan. Tutkimuskysymyksillä kartoitetaan asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä hyvinvoinnin muutoksessa sekä siitä, minkälaisia kokemuksia asiakasperheillä on perhetukipalveluiden tuen toimivuudesta. Myös tutkimuksen luonne ja tutkimusmenetelmät sekä aineiston hankinta ja sen analysointi käydään läpi tässä luvussa.

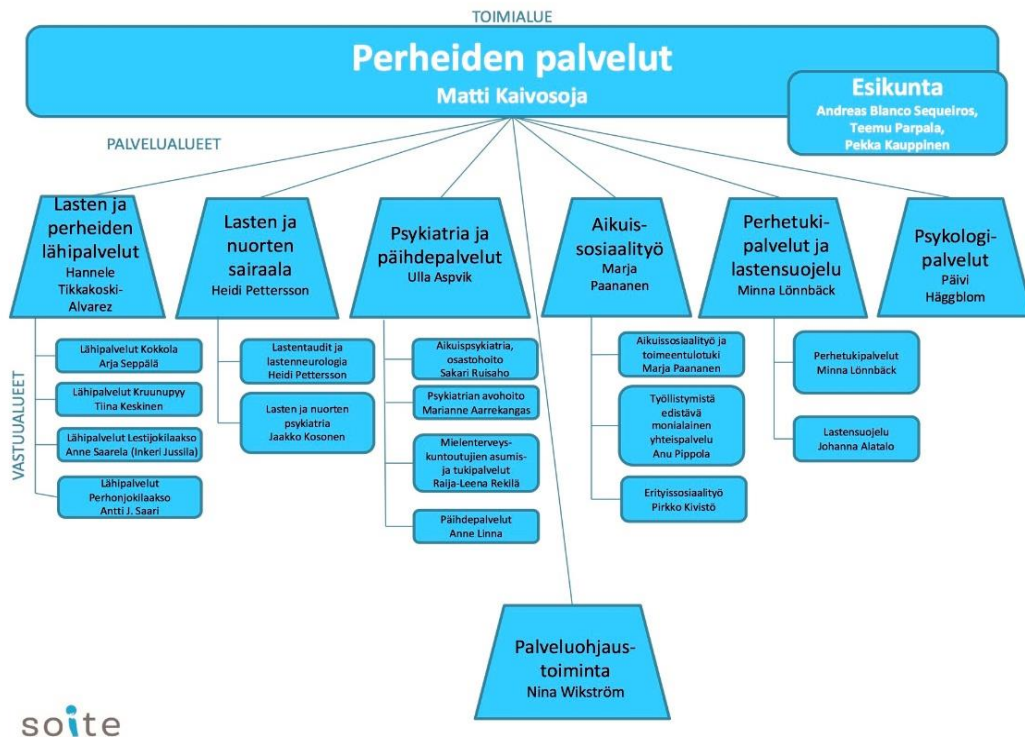
3.1 Opinnäytetyön tausta

Keski-Pohjanmaan alueella aloitti 1.1.2017 uusi, yhdistetty sosiaali- ja terveystalvotukuntayhtymä Soite. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoistalvotut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon talvotut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soiten keskeinen teema on Ihminen keskiössä, eli asiakas- ja potilaslähtöisyys ovat sen tärkeimpiä tavoitteita. Suomalaisten hyvinvointi on keskimäärin kehittynyt myönteiseen suuntaan, mutta silti väestöryhmien väliset erot hyvinvoinnissa ovat kasvaneet. Soiten tulon ja sen tärkeimman tavoitteen myötä heräsi kiinnostuksemme tutkia asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden kokemuksia sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä sen ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen merkityksen kannalta. Tiedot asiakkaan kuulluksi tulemisesta ja hänen kokemuksensa perhetukipalveluista ovat tärkeää tietoa palveluiden kehittämistä varten ja palvelumuotoilun eli käyttäjälähtöisen palvelun suunnittelussa. Ihminen on subjekti, oman elämänsä asiantuntija, ja tämä näkökulma toimi opinnäytetyössä punaisena lankana ja halusimme erityisesti huomioida tämän näkökulman opinnäytetyön eri vaiheita työstäessämme.

Lähestyimme opinnäytetyön aihetta selvittämällä, oliko Kokkolassa aiemmin tehty vastaavia tutkimuksia. Saatuaamme varmistuksen, ettei viime vuosina ollut tehty, otimme yhteyttä Soiten perhetukipalveluihin Villan perhekeskukseen kysymällä heidän kiinnostustaan kyseistä aihetta kohtaan. Myöntävän vastauksen jälkeen aloitimme yhteistyön heidän kanssaan. Perhetukipalveluista toivottiin, että työemme tuottaisi sellaista tietoa, mikä hyödyttäisi heitä heidän työnsä kehittämisessä. Opinnäytetyössä haastatelimme Soiten perhetukipalveluiden asiakassuhteen jo päättäneitä asiakasperheitä. Päättynyt asiakassuhde sekä mahdollisti asioiden tarkastelun ehkä hieman objektiivisemmin että palautteen antamisen kehittämisen näkökulmasta.

Perhetukipalveluita toteutetaan uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti. Soiten sosiaali- ja perhepalvelut tukevat alueen asukkaita eri elämäntilanteissa, kuten esim. lasten syntymään ja kasvuun, koulunkäyntiin, vanhemmuuteen, erotilanteeseen ja toimeentuloon liittyvissä asioissa. Soiten perhetukipalveluiden työmuotoja ovat palvelutarpeen arvio, lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö. Perhetukipalveluihin kuuluvat myös tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta sekä vertaisryhmätoiminta. Perhetukipalvelujen tarkoituksena on olla tukena lapsiperheiden arjen, jaksamisen, vanhemmuuden ja kasvatuksen haasteissa. Työskentelyn tavoitteena on vahvistaa perheen voimavaroja ja osallisuutta, parantaa hyvinvointia ja tukea perheen toimintakykyä ja vanhemmuutta. (Soite 2017.)

Perhetukipalvelut kuuluvat osaksi perheiden palvelujen toimialuetta Soiten toimintaorganisaatiossa, kuten kuviossa 3 on nähtävissä. (KUVIO 3).



KUVIO 3. Soiten perhepalveluiden organisaatiokaavio (Soite)

3.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön tehtävänä oli vastata pääkysymyksiin, mitä kokemuksia asiakasperheillä oli perhetyöstä heidän hyvinvoinnin muutoksessa ja mitkä olivat asiakasperheiden kokemukset perhetyön tuen toimivuudesta. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä Soiten perhetukipalvelujen perhetyö oli tuonut asiakasperheiden hyvinvointiin, sekä miten asiakaslähtöisyys oli perhetyössä toteutunut.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa perheiden kokemuksista Soiten perhetukipalvelujen perhetyöstä edistämällä jaettua asiantuntijuutta, vahvistamalla asiakkaan äänen kuulemistä sekä tuottamalla palveluun käyttäjätietoa, joiden tulosten pohjalta perhetukipalvelua voitaisiin edelleen kehittää. Tarkoituksena oli selvittää, mistä syistä johtuen perheet olivat palvelua hakeneet tai mitä kautta palveluun ohjautuneet. Edellä olevien lisäksi tarkoituksena oli selvittää asiakasperheiden kokemuksia tuen saatavuudesta, toimivuudesta ja riittävyydestä. Tässä opinnäytetyössä aihetta käsiteltiin asiakkaiden haastattelujen sekä saatavilla olevan teorialiedon avulla.

3.3 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli selvittää, minkälaisia kokemuksia perhetukipalveluiden asiakasperheillä oli ollut perhetukipalveluista, mitkä olivat heidän kokemuksensa hyvinvoinnin muutoksesta perhetyön myötä omassa elämässään sekä heidän kokemuksensa perhetukipalveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista, jotka nousivat tutkimustulosten perusteella esille.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä oli kaksi, ja nämä pääkysymykset käsittivät lisäksi kolme tarkentavaa kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitimme asiakasperheiden kokemuksia hyvinvoinnin muutoksessa ja toisessa kysymyksessä kartoitimme asiakasperheiden kokemuksia perhetukipalveluiden tuen toimivuudesta:

1. Mitä kokemuksia asiakasperheillä on perhetyöstä hyvinvoinnin muutoksessa?

1.1 Mitä perhetukipalvelut ovat tuoneet asiakasperheiden hyvinvointiin?

1.2 Miten asiakaslähtöisyys toteutui?

1.3 Miten asiakasperheiden saama palvelu vastasi heidän tarpeitaan?

2. Mitkä ovat asiakasperheiden kokemukset perhetukipalveluiden tuen toimivuudesta?

2.1 Miten asiakasperheet kokivat tuen saatavuuden?

2.2 Asiakasperheiden kokemukset tuen riittävyydestä?

2.3 Miten palveluja tulisi kehittää?

3.4 Tutkimuksen luonne ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö noudattaa sekä laadullista tutkimusperinnettä sekä osittain määrällistä tutkimusperinnettä. Kvalitatiivisessa opinnäytetyössä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja sen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen eli ihmisen kokemuksia elämästä. Näitä tosiasioita pyritään löytämään tai paljastamaan tässä opinnäytetyössä. (Alasuutari 2011, 30–37; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136–137, 160–166; Kananen 2014, 16–24.)

Tässä opinnäytetyössä aihetta koskeviin kysymyksiin saatiin vastauksia haastatteleamalla henkilöitä ja tämän kautta pystyttiin ymmärtämään kokonaisvaltaisesti ilmiötä, haastateltavien kokemuksia, asiantuntemusta ja näkemyksiä aiheeseen liittyen ilman ennakkoon tehtyä hypoteesia. Opinnäytetyössä pyritiin löytämään ja paljastamaan uusia näkökulmia, eikä todentamaan jo olemassa olevia totuuksia tai väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 160–164.) Tämän tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti halu selvittää tukea saaneiden perheiden kokemuksia. Menetelmänä laadullinen tutkimus antaa siihen mahdollisuuden, sillä se perustuu lauseisiin ja sanoihin, jossa vastauksia pyritään saamaan ilman määrällisiä keinoja. (Alasuutari 2011, 30–31; Hirsjärvi ym. 2009, 136–137, 160–166; Kananen 2014, 16–24.)

Haastateltavat valikoituivat opinnäytetyöhön harkinnanvaraisella otannalla, ja heitä yhdisti tietty samankaltaisuus, eli he olivat perhetukipalveluiden asiakkuuden päättäneitä asiakasperheitä. Tutkimustehtävän ratkaisun apuna toimivat tutkimuskysymykset, joiden pohjalta laadittiin haastattelukysymykset. Haastattelukysymykset esitettiin tutkittaville, joiden vastausten avulla haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tämän opinnäytetyön haastattelun tutkimustuloksia ei voida yleistää, sillä ne pätevät ainoastaan kyseessä olevan tutkimuskohteen osalta. (Kananen 2014, 16–24.)

3.5 Opinnäytetyön aineiston hankinta

Opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmänä käytimme puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelu eteni tiettyjen, etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa. Puolistrukturoitu haastattelu antaa haastateltaville mahdollisuuden vastata kysymyksiin omin sanoin, antaen tutkittaville äänen kuuluviin sekä synnyttäen mahdollisuuden ennakoimattomille vastauksille. Näin olen se myös vapautti pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta. Haastateltavalle tarjoutui mahdollisuus kertoa syvällisesti kokemuksistaan sekä uskoutua asioistaan haastattelijalle kokemansa pohjalta. Juuri tämän, teemahaastattelulle tyypillisen avoimuuden ja vuorovaikutuksellisuuden vuoksi tiedonkeruun menetelmä oli toimiva tälle opinnäytetyölle. Huolella laadittu haastattelurunko (LIITE 2) toimi haastattelun muistilistana, ohjasi keskustelua ja mahdollisti haastattelijalle muistiinpanojen tekemisen havainnoistaan. Haastattelun aineistonhankintamenetelmän avulla voitiin aineiston keruuta säädellä joustavasti tilanteiden edellyttämällä tavalla. Kysymyksiä voitiin toistaa, väärinkäsityksiä oli mahdollista oikaista ja esimerkiksi sanamuotoja selventää tarvittaessa sekä keskustella aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66, 184; Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Opinnäytetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa ja opinnäytetyön tekijät luottavat enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa kuin mittausvälineillä hankittuun tietoon. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tässä opinnäytetyössä haastattelut toteutuivat puhelinhaastatteluina. Puhelinhaastatteluissa huomio kiinnittyi haastateltavien tapaan puhua, heidän äänenpainoihinsa sekä siihen, mitä asioita he pitivät heidän tilanteessaan tärkeimpinä. Lähtökohtana laadullisessa opinnäytetyössä oli kuitenkin aineiston monitahoinen tarkastelu, ei niinkään teorian testaaminen tai todentaminen. Sen, mikä on tärkeää, määrittävät tutkittavat, eikä tutkija itse. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Aineiston keruussa hyödynnettiin jo olemassa olevaa rakennetta eli perhetukipalvelujen asiakkaista olevaa listaa, josta valittiin tietyllä aikavälillä (n. puoli vuotta sitten) asiakkuutensa päättäneet perheet, jotta saatu perhetyö olisi haastateltavilla vielä hyvin muistissa. Ensimmäinen otanta asiakasperheistä otettiin aikaväliltä tammikuu 2017 – kesäkuu 2017. Saatujen vastausten vähyyden vuoksi teimme toisen otannan ajalta heinäkuu 2017 – joulukuu 2017. Yhteensä asiakashaastatteluja tuli viisitoista henkilöä. Tämä luku piti sisällään neljä äitiä, kolme isää sekä kolme lapsen haastattelua. Lapsista kaksi oli yhdeksänvuotias ja yksi (1) kaksitoista-vuotias.

Perhetukipalvelut toimittivat laaditun saatekirjeen (LIITE 1) haastattelulomakkeineen (LIITE 2, LIITE 3) perheille, jolloin heille tarjoutui mahdollisuus tutustua etukäteen haastattelukysymyksiin. Saatekirjeen tueksi toteutettiin puhelinsoitto, jossa varmistettiin suostumus osallistua haastatteluun, sovittiin haastattelu aika sekä tarjottiin ensisijaisena haastattelun vaihtoehtona luonnollisuuden takia perheille tuttua paikkaa eli Perhepalvelukeskus Villaa. Mikäli asiakas oli henkilökohtaisista syistä estynyt tulemaan, oli vaihtoehtoisena mahdollisuutena osallistua puhelinhaastatteluun. Kaikki viisitoista (15) haastattelua toteutettiin puhelinhaastatteluna.

Lasten näkökulman esiintulon mahdollistamiseksi huomioitiin koko haastatteluprosessissa ja sen suunnittelussa lapsilähtöiset työskentelytavat. Opinnäytetyön laadun varmistamiseksi tarkoituksena oli saada suurempi otanta lapsista, mutta haastattelimme ainoastaan kolmea lasta. Laadullisen haastatteluaineiston hankintamenetelmän avulla on mahdollista säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla, toistaa esitetty kysymys tarvittaessa uudestaan, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja lapselle ymmärrettäväksi iän ja kehitystason mukaan, sekä keskustella. Lasten kohdalla tapaaminen olisi ollut hyödyllisempää aineiston hankinnan kannalta kuin puhelinhaastattelu, sillä lapsi olisi ollut mahdollista nähdä haastattelutilanteessa ilmeineen ja eleineen. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Vanhemmilta kysyttiin lupaa heidän alaikäisen lapsen/nuoren haastatteluun. Syitä lasten vähäiseen osallistumiseen olivat heidän huoltajiensa mielipiteet, lapsi/ nuori ei suostu puhumaan, tai vanhempien kysyttyä lapselta/ nuorelta suostumusta, he eivät itse olleet halukkaita osallistumaan. Lisäksi oli perhetilanteita, joissa vanhempi ei halunnut kysyä lapselta/ nuorelta asiasta, vaan halusi suojella lasta aiemmilta tapahtumilta ja kokemuksilta. Heillä oli pelkona se, että haastattelutilanne saattaisi laukaista vanhat asiat mieleen ja jo edenneisiin asioihin saattaisi tulla takapakkia.

3.6 Aineiston analyysi

Tämän opinnäytetyön mittarina toimii teemoittain rakennettu haastattelulomake, joka sisältää sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Haastattelulomakkeen avoimet kysymykset mahdollistivat lisämateriaalin tuoton opinnäytetyöhön. Haastattelukysymykset laadittiin niin, että tutkittavaa ilmiötä voitiin havainnoida mahdollisimman objektiivisesti. (Metsämuuronen 2006, 49–51.)

Opinnäytetyön aineisto kerättiin puhelinhaastatteluina, käyttäen prepaid - liittymää. Ratkaisu ja vastaus tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin saatiin kerätyn aineiston kautta (Kananen 2014). Aineiston käsittely ja analysointi aloitettiin heti kenttävaiheen eli haastattelujen jälkeen. Opinnäytetyön tutkimustulokset analysoitiin mahdollisimman perusteellisesti, huomioiden tulosten ainutlaatuisuus eli tutkimustulosten sidoksellisuus aikaan, paikkaan ja kontekstiin, jossa se toteutettiin. (Hirsjärvi ym. (2009, 222–223).

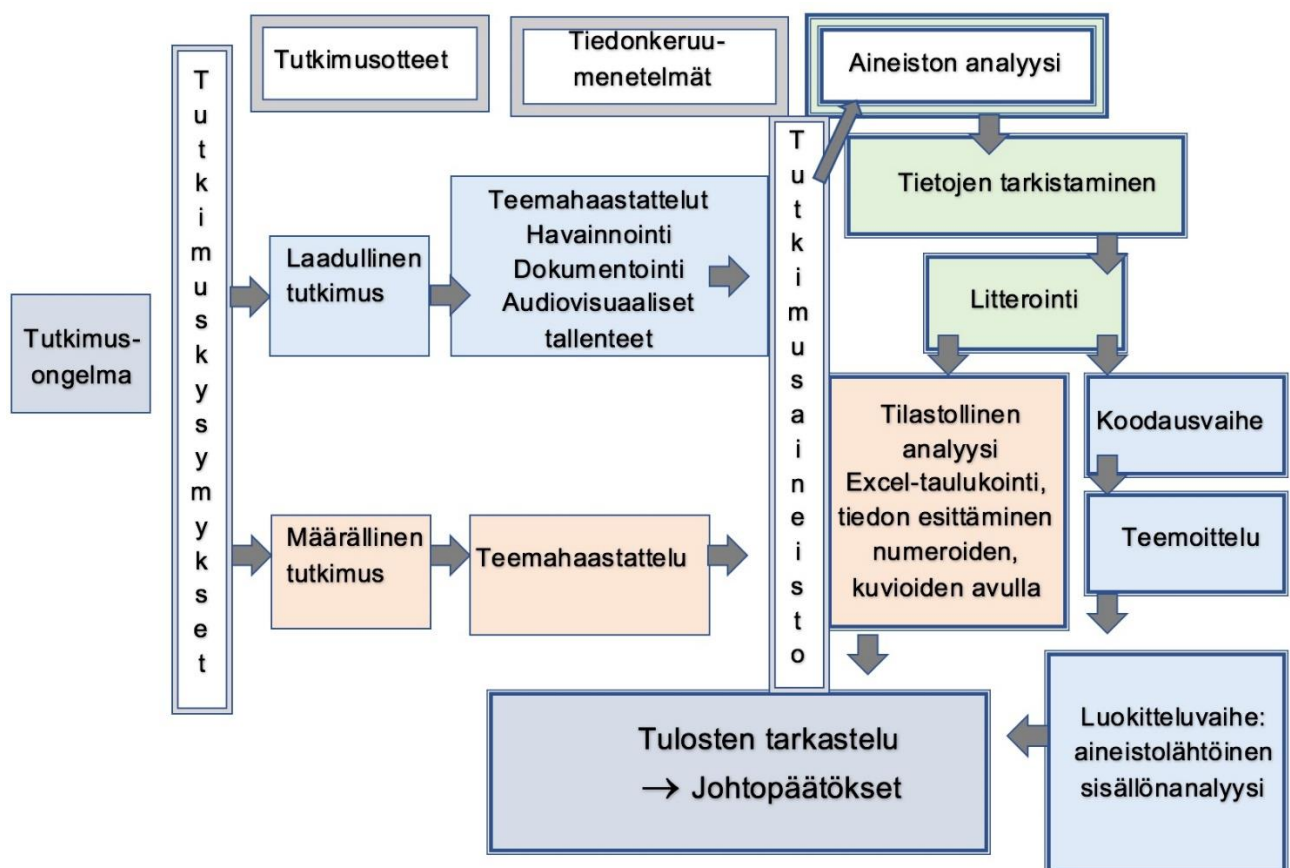
Puhelinhaastattelut äänitettiin tietokoneelle, minkä jälkeen jokainen tallennettu aineisto litteroitiin omaksi tiedostokseen sanatarkasti ja puhelinliittymän sim-kortti tuhottiin. Litteroinnin jälkeen jokainen haastattelu käytiin läpi useampaan kertaan poimimalla esille kaikki opinnäytetyön kannalta olennainen tieto. Aineistoa tarkasteltiin tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten näkökulmasta. Siitä etsittiin ne tekstikokonaisuudet, jotka liittyivät tutkittavaan ilmiöön. Koodaus- eli luokitteluvaiheessa vastaukset yhdisteltiin ja etsittiin samankaltaisuuksia, eroavaisuuksia sekä mahdollisia uusia asioita, jotka nousivat haastatteluista selkeästi esille. (Kananen 2014, 100). Aineisto järjestettiin johdonmukaisesti selkeään ja tiiviiseen muotoon säilyttäen tutkimuksen punainen lanka.

Opinnäytetyössä aineiston analyysissa käytettiin haastattelulomakkeen mukaista teemoittelua, aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja kvantitatiivisten kysymysten analyysissa tilastollista analyysia. Jokainen haastattelu koodattiin omalla numerolla (vanhempi 1. jne. / lapsi 1. jne.) Tämän jälkeen aineisto analysoitiin kahdessa eri osassa. Ensimmäisen osan muodostivat oli haastateltujen vanhempien vastaukset ja toisen osan haastateltujen lasten vastaukset. Kvantitatiiviset tulokset taulukoitiin määrällisin keinoin omiksi taulukoiksi Excel-ohjelmalla. Seuraavaksi aineistosta poimittiin avoimista kysymyksistä tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä aiheita, jotka jaettiin teemoittain. Lisäksi aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia, eroavaisuuksia ja usein toistuvia sanoja, jotka luokiteltiin aiemmin jaettuihin teemoihin. Aineistoa käsiteltäessä huomioitiin myös se, mitä haastateltavat itse haastatteluissa painottivat ja pitivät aiheeseen liittyen merkityksellisinä.

Laadullisen aineiston analyysi voidaan siis jakaa kolmevaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, ryhmittäminen ja teoreettisten käsitteiden luominen. Ryhmittelyssä jäsennellyt alkupe-
räisilmaisut käydään läpi ja samaa tarkoittavat ryhmitellään luokiksi. Ryhmittelyt kiinnitettiin teoriaan. Tässä opinnäytetyössä näiden vaiheiden pohjalta poimittiin sekä analysoitiin esiin tulevat tulokset että tehtiin tulkinta ja suoritettiin raportointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 63–65; Tuomi & Sarajärvi 2013.)

Tässä opinnäytetyössä päättely lähtee liikkeelle aineistosta, eli käytetään induktiivista päättelyä. Aineisto käsitteellistetään ja käsitteiden mukaan määritellään ilmiötä koskeva teoria. Induktiivinen päättely nojaa aikaisempiin teorioihin. Laadullisen tutkimuksen tavoitteen on ymmärtäminen, selittäminen ja soveltaminen.

Alla on tämän opinnäytetyön analyysikaavio (KUVIO 4), jossa tuodaan esille opinnäytetyön prosessi tutkimusongelman havaitsemisesta tulosten tarkasteluun ja niistä tehtyihin johtopäätöksiin. Analyysikaaviossa havainnollistetaan se, miten tässä opinnäytetyössä on analysoitu laadullisten ja määrällisten kysymysten haastatteluista saatujen aineistojen vastaukset ja päädytty teoriaa soveltaen opinnäytetyön tulosten tarkasteluun ja johtopäätöksiin.



KUVIO 4. Opinnäytetyön analyysikaavio

4 HAASTATTELUN TULOKSET

Opinnäytetyön tutkimustuloksia käydään läpi analysoimalla tutkimuskysymysten pohjalta haastatteluiden vastauksista esiin nousseita vastauksia. Ensimmäisenä käydään läpi haastateltavien taustatiedot eli profiili, perhetyön tarpeen syyt, perhetyöhön ohjautuminen ja asiakkaiden kokemukset palvelun saatavuudesta. Tämän jälkeen tulokset analysoidaan haastattelulomakkeen mukaisessa järjestyksessä teemoittain, alkaen perhetyön toteutuksesta, edeten perhetyön sisältöön ja lopuksi perhetyön arviointiin ja kehittämiseen. Tutkimustuloksissa käytetään aineistolainauksia. Lainaukset ovat kursivoituja ja sisennettyjä. Lasten ja vanhempien tutkimustulokset käsitellään erikseen.

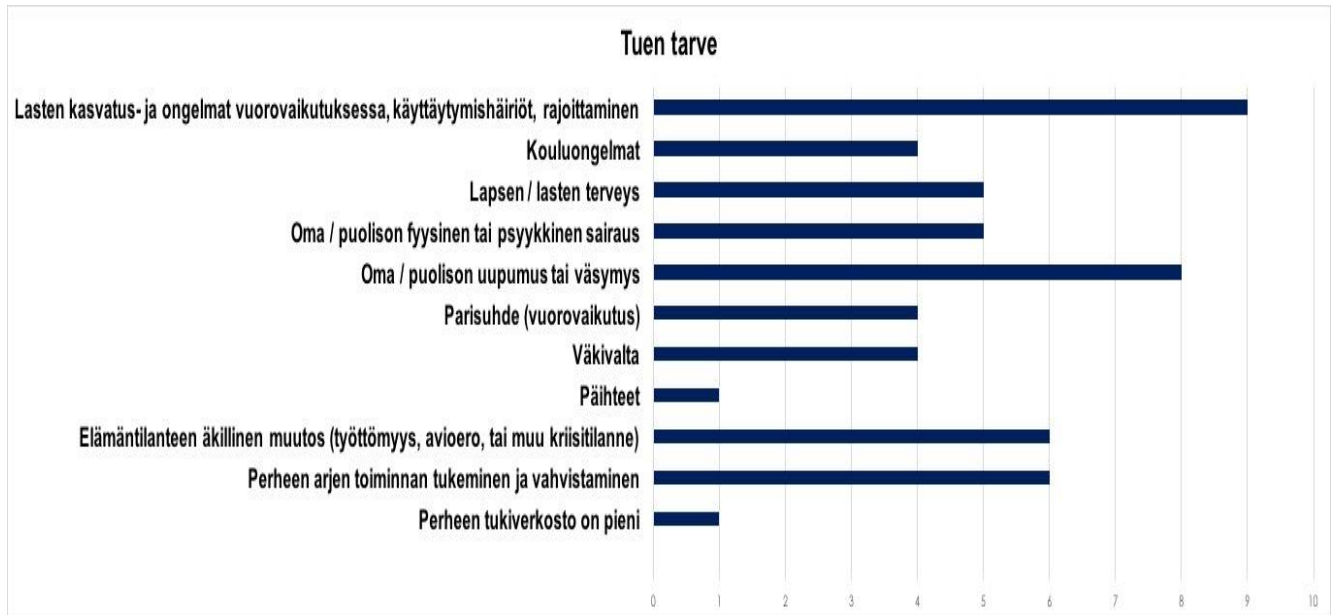
Haastateltavien joukko rajattiin siten, että asiakasperheiden perhepalvelujen asiakkuuden tuli olla jo päättynyt. Ensimmäinen otanta asiakasperheistä tehtiin aikavälillä tammikuu 2017 – kesäkuu 2017. Saatujen vastausten vähyys vuoksi tehtiin toinen otanta ajalta heinäkuu 2017 – joulukuu 2017. Yhteensä asiakashaastatteluja tehtiin 15 kappaletta, joista kolme oli lapsen haastattelua.

4.1 Taustatiedot ja tuen tarve

Haastatelluista suurin osa oli äitejä, 9 kpl. Isiä oli 3 kpl ja lapsia 3 kpl. Äitejä oli eniten siksi, koska osa perheistä oli yksinhuoltajaperheitä, joissa äiti oli huoltaja. Joissain tapauksissa isät eivät olleet osana perhettä perhetyön aikana tai heidät oli merkitty huoltajiksi, mutta heidän puhelinnumeronsa puuttui annetusta asiakaslistasta. Muutamassa tapauksessa isiin ei saatu yhteyttä soittaessa tai he vetosivat kiireeseen, eivätkä uudelleen soittaessa vastanneet enää puheluun. Isien vähäiseen osallistumiseen vaikutti heidän puhelinnumeroidensa puuttuminen annetusta asiakaslistasta, vaikka heidät oli merkitty huoltajiksi. Perheistä 50 % (6 kpl) oli yhden vanhemman perheitä ja 50 % (6 kpl) ydinperheitä. Perhetukipalvelujen asiakkaana ollessa suurin osa (9 kpl) haastateltavista oli ollut töissä, työttömänä oli ollut kaksi ja äitiys- tai hoitovapaalla yksi.

Haastatelluilta kysyttiin, mihin tarpeeseen perhetyötä oli haettu, eli mitkä olivat olleet tuen tarpeen syyt. Haastatteluvastaukset hajaantuivat melko paljon. Suurimmalla osalla haastatelluista oli ollut useita haastattelulomakkeessa esiin nostettuja avuntarpeiden ja ongelmatekijöiden syitä, joihin olivat tarvinneet apua. Usein ongelmat linkittyivät toisiinsa ja vaikuttivat eri tavalla eri perheenjäseniin. Suurimmaksi

tuen tarpeeksi koettiin lasten kasvatusta ja ongelmat vuorovaikutuksessa, käyttäytymishäiriöt ja rajoittaminen. Toiseksi eniten vastattiin ”oma uupumus tai väsymys” ja kolmanneksi syyksi vastattiin sekä ”perheen arjen toiminnan vahvistaminen” että ”elämäntilanteen äkillinen muutos (avioero / muu kriisitilanne)” (KUVIO 5.)



KUVIO 5. Haastattelun tulokset tuen tarpeesta

Haastatteluvastauksissa nousivat esiin erityisesti nuorten ongelmat; koulunkäyntivaikkeudet, koulukiusaaminen, pelaaminen, käyttäytymishäiriöt sekä masennus. Perheissä oli ollut usein monta ongelmatekijää ja tuen tarvetta. Haastateltavat toivat esiin huomioita, miten elämässä kaikki vaikuttaa kaikkeen. He kertoivat, että perheessä oli kohdattu ehkä useampiakin vastoinkäymisiä, mutta lähes jokainen haastateltava toi esiin jonkin yksittäisen laukaisevan tekijän, joka oli kärjistänyt perheen tilanteen sellaiseksi, etteivät he voineet selvitä ilman ulkopuolista tukea ja apua. Näitä olivat esimerkiksi työttömyys, avioero ja läheisen menetys.

Selvitimme myös haastateltujen perheiden tukiverkostoa. Kaikilla haastatelluilla perheillä oli jonkin verran tukiverkostoa ympärillään. He mainitsivat: isovanhemmat, muut sukulaiset, ex-puolison, ystävät, seurakunnan naapurit, nuorisopsykiatrisen poliklinikan, sosiaalityöntekijän ja perhepalvelut.

4.2 Perhetyöhön ohjautuminen ja palvelun saatavuus perheiden kokemana

Haastatteluvastausten perusteella suuri osa haastatelluista oli ohjautunut perhetukipalvelujen piiriin monen eri tahon suosittelemana ja ohjaamana. Useat heistä olivat ottaneet itse yhteyttä, mutta tämän lisäksi suositus yhteydenottoon oli tullut joltain muulta taholta. Usein suositus/ohjaus oli tullut nuorisopsykiatrian/psykiatrian poliklinikan kautta. Muita tahoja, joiden kautta perheet olivat ohjautuneet, olivat: neuvola, perheneuvola, terveystyökalut, kotipalvelu, koulun oppilashuolto, lastensuojelu sekä poliisi. (KUVIO 6.)

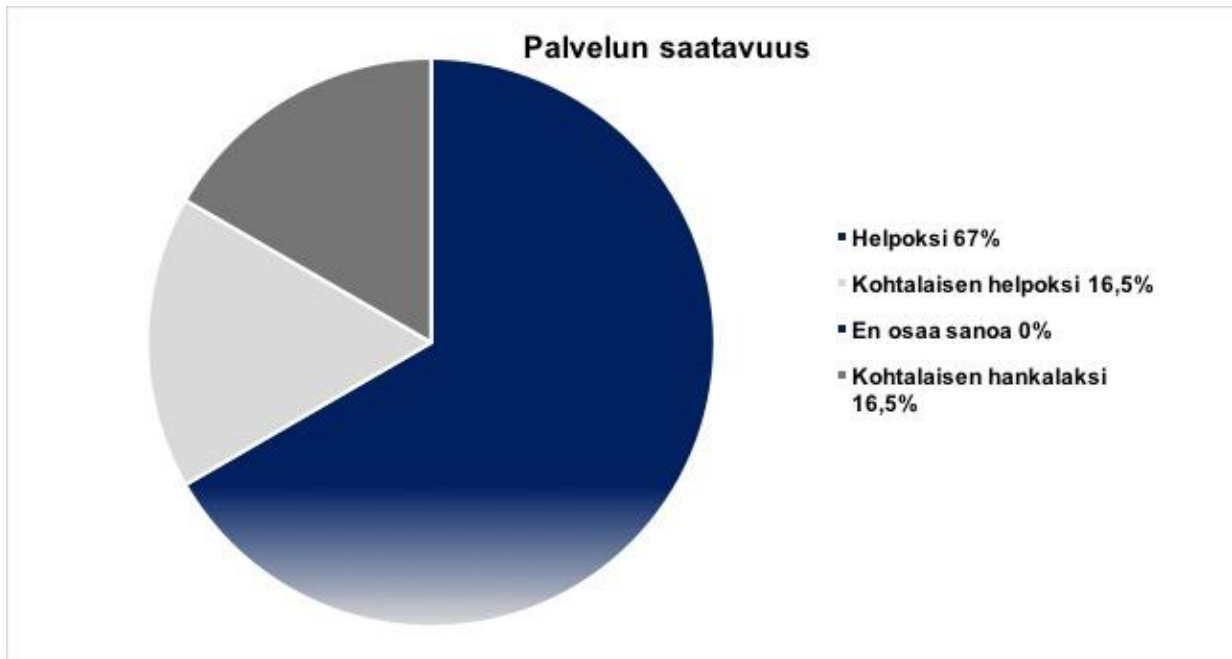


KUVIO 6. Perhetukipalveluihin ohjautuminen

Perhetukipalvelujen saatavuus (KUVIO 7) koettiin haastatteluvastausten perusteella pääosin helpoksi. 67 % haastatelluista vastasi, että saatavuus oli helppoa, 16,5 % kohtalaisen helppoa ja 16,5 % vastanneista kertoi, että se oli kohtalaisen hankalaa. Saatavuuden helpoksi kokemisen syinä olivat asioiden nopea eteneminen yhteydenotosta lähtien sekä se, että jokin muu taho oli tehnyt yhteydenoton perhetukipalveluihin. Myös aikataulujen yhteensovittaminen perhetyön ja perheen kesken koettiin hyväksi saatavuuteen vaikuttavaksi tekijäksi. Kohtalaisen helpoksi oli koettu saatavuus tilanteissa, jolloin jokin muu taho oli tehnyt aloitteen selvittelemällä perhetyön saannin mahdollisuuksia perheelle.

Kohtalaisen hankalaksi perhetukipalvelun saatavuus oli koettu tilanteissa, kun palvelun aloittaminen oli ollut hidasta, tai kun haastateltavan kokemus oli se, että itse apua hakemalla ei oltu suhtauduttu riittävän vakavasti asiakkaan avun ja tuen tarpeeseen heidän tilanteessaan.

Sen mää koin, että ku ite haki apua, niin nihkeesti sai. Mun piti todella monta kertaa niinkö sanoa ja kertoa.



KUVIO 7. Palvelun saatavuus

4.3 Perhetyön toteutus

Asiakaslähtöisyyden toteutumista perhetyössä selvitettiin kysymällä haastatelluilta, miten perhetyö oli näkynyt perheen arjessa, minkälaisia palvelukokemuksia haastatelluilla oli perhetyöntekijöistä sekä heidän käyttämistään työskentelymenetelmistä.

4.3.1 Perhetyöntekijä perheessä

Perhetyöntekijöiden perheelle varaama aika oli ollut enemmistön kokemana riittävää (KUVIO 8). Ainoastaan yhden haastatellun kokemus oli ollut kohtalainen. Hän kritisoi ajankäytön joustamattomuutta.

Ja jos sillä kertaa sillä tapaamisella oliski tavallaan niinku esimerkiksi lapset lähteny kes kustelevaan ja avaamaan niitä omia juttuja niinku enemmästi, niin sitte tavallaan tuli vastaan se, että okei, nyt kello on jo niin paljon, että nyt meidän täytyy lopettaa ja kun siinä kuitenkin oli varmaan vähimmillään se kaks viikkoo ja välillä kuukausikin väliä, niin tavallaan se tilanne ehti mennä ohitte jo.



KUVIO 8. Perhetyöntekijä perheessä

Kysymykseen, kuinka haastateltavat olivat kokeneet pystyvänsä kertomaan asioistaan perhetyöntekijöille, haastateltavista kuusi oli kokenut pystyvänsä todella hyvin, hyvin vastanneita oli neljä ja kohtalaiseksi oli kokenut kaksi haastatelluista. Kohtalaisesti vastanneen perusteluna oli, että nuoren oli itse hankala keskustella ja avautua vieraille ihmisille. Onnistunutta kokemusta perhetyöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta kuvailtiin seuraavasti:

Tavattoman taitavia työntekijöitä, että ketään ei syytely erikseen vaan niitä pohdittiin laajemmin niitä asioita.

Perhetyöntekijöiltä oli saatu tietoa muista palveluista ja tuen mahdollisuuksista seuraavasti: hyvin viiden haastateltavan mukaan, kohtalaisesti kolmen, todella hyvin kahden ja huonosti kahden haastateltavan vastauksen mukaan. Haastatellut perustelivat kohtalaisesti tai huonosti -vastauksiaan siten, että asia ei ollut tullut perhetyöntekijöiden kanssa puheeksi ollenkaan tai haastateltavat kokivat, että tarvetta ei ollut muulle tuelle tai palvelulle.

Perhetyöntekijöiltä saatu ohjaus ja neuvonta oli haastateltavien mielestä ollut todella hyvää neljän haastateltavan kokemuksen mukaan, hyvää kuuden mukaan ja kohtalaista yhden haastateltavan mukaan. Yksi haastatelluista ei osannut sanoa vastaustaan ja perusteli tätä sillä, ettei ollut kokenut saaneensa suoranaista ohjausta ja neuvontaa, vaan enemmän vahvistavaa ja tukevaa keskusteluapua. Eli hänen kokemuksensa oli, että perhetyössä vahvistettiin vanhempien jo olemassa olevia ajatuksia ja tuettiin niiden

toimeenpanossa. Perhetyö on kontekstisidonnaista ja se muotoutuu perheen tilanteen ja tavoitteen mukaan. Perheen tukemisessa lähdetään aina perheen tarpeista ja toimitaan joustavasti niiden mukaisesti.

Kohtalaisesti-vastauksen antanut kertoi kokeneensa toisen perhetyöntekijän hieman liian kärkeväksi ja liian lähelle tulevaksi. Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen luominen on herkkää työtä ja edellyttää tasavertaista kohtaamista, joka mahdollistaa ilmapiirin, missä voidaan yhteistyössä keskustella ja pohtia asioita.

Perhetyö on ammatillista, tavoitteellista työskentelyä perheiden kanssa erilaisissa elämäntilanteissa. Työskentely on kontekstisidonnaista, eli se muotoutuu tilanteen ja tavoitteen mukaan. Sen tarkoitus on kuitenkin kontekstista riippumatta tukea erityisesti perheitä muutoksessa. Perheen tukemisessa lähdetään aina perheen tarpeista ja toimitaan joustavasti niiden mukaisesti, vastaten ilmenneisiin tarpeisiin. Pieniin asioihin vaikuttaminen, arjessa jaksaminen ja selviytymisen kokemukset ovat perhetyön arkea

Jossain vaiheessa se toinen työntekijä oli mulle vähän liian niinku semmonen, että liian lähelle tultiin, että mää koin sen semmoseks, että vaikka oli ihan hyvä työntekijä, niin mää oon ite sitä mieltä, ettei kannata liian kärkevästi lähteä..., kun meilläkin on ollut niin rankka elämä.

Kohtaan miten haastateltavat kokivat tulleet kuulluksi ja ymmärretyksi, vastasi ”todella hyvin” kuusi haastateltavaa, ”hyvin” kolme, ”kohtalaisesti” kaksi ja ”en osaa sanoa” yksi haastateltava. Perusteluina kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiselle haastateltavat kokivat, että heidän toiveensa oli otettu todella hyvin huomioon. Asiakslähtöisyydessä asiakkaan mielipiteitä ja toiveita tulee kuunnella kunnioittaen hänen asiantuntijuuttaan omassa elämäntilanteessaan.

Perhetyössä asiakslähtöisyyden periaatteeseen kuuluu asiakkaina olevien aikuisten ja lasten näkeminen itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina. Jokaisen perheenjäsenen yksilöllinen kohtaaminen kuuluu asiakslähtöisyyteen. Perhetyön toteutuminen lapsen/lasten näkökulmasta oli haastateltavien mielestä toteutunut todella hyvin kahden haastateltavan mukaan, hyvin viiden ja kohtalaisesti kolmen. En osaa sanoa -vaihtoehdon oli valinnut kaksi haastateltavaa. En osaa sanoa -vastauksissa perusteltiin mielipidettä kokemuksesta, että saatu perhetyö ei ollut koskettanut lapsia, vaan lähinnä vanhempia, ja toisen mukaan työskentely nuoren kanssa ei ollut riittävän yksilöllisesti huomioon ottavaa. Työskentely ei ollut nuoren omista kiinnostuksen kohteista lähtevää vaan ennemmin väkinäistä toimintaa. Tyytyväiset asiakkaat perustelivat haastatteluvastauksissaan työskentelyä seuraavanlaisesti:

Todella hyvin, kaikki perheenjäsenet huomioitiin hyvin.

”Kohtalaisesti” vastanneiden haastateltavien perusteluna oli, että he olisivat odottaneet ja toivoneet lasten huomioimista enemmän yksilöllisesti. Toisaalta olisi odotettu, että lapsille olisi suunnattu perhetyöntekijöiden käynnin ajaksi omaa toimintaa.

Joo kohtalaisesti. Mää tarkoitan tällä sitä, ku on useampi lapsi, niin se on, mää kyllä ymmärrän senkin, ettei niillä niinku riitä hoksottimet jokaiseen, varsinkaan siihen, joka vetäytyy, siis ymmärrän, että se on tosi haastavaa, kun yrittää siinä pysyä siinä perillä, miten kukanenkin reagoi.

Suurin osa haastateltavista koki tuen saamisen oikeaan aikaan todella hyväksi tai hyväksi. Kohtalaisesti vastanneet kertoivat, että olisivat tarvinneet tukea varmaan aiemmin, mutta eivät olleet osanneet sitä pyytää. Yksi haastateltu ei osannut sanoa.

Mää oon kans vähän semmonen, että mää meen niin pitkälle, kun pystyy, enkä tajuu läh tee...oisin varmaan saanut enempiäkin apua, jos mää oisin vaan ite halunnu. Mutta se oli mulle tärkeintä, että poika sai avun.

4.3.2 Asiakasperheiden kokemukset perhetyön sisällöstä ja menetelmistä

Haastateltujen vastausten pohjalta kokonaiskuvaksi muodostui se, miten perhetyöntekijöiden avulla arjesta oli tullut sujuvampaa monella eri tavalla. Tärkeimpinä tuen muotoina oli koettu keskusteluapu, ohjaus ja neuvonta. Perhepalaverit, joissa perhetyöntekijät toimivat ns. puheenjohtajana, koettiin perhettä rakentavana ja toimivana menetelmänä. Perhetyön tavoitteena on perheen voimavarojen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden vahvistaminen.

Se näky tosi hyvin, ne oli tosiaanki rautaisia ammattilaisia. Osas antaa neuvoja ja tukea, niinkö pitikin. Osas ottaa esille sen, mitä me tilanteessa tarvitaan.

Koko porukka oli keskustelemassa kumminkin niistä perheen omista asioista ja siinä oli tavallaan tällainen ulkopuolinen puheenjohtaja, joka sitte, jos meinas joku kiihtyä tai että ei pystytä rauhallisesti keskustelemaan ja muuta, ni se oli vähän niinku samalla ohjaamassa sitä, että asioista ei tarvitse olla samaa mieltä.

Yksi haastatelluista oli kokenut yhtenä hyvänä menetelmänä lasten kanssa pelien pelaamisen. Hänen kokemuksensa oli, että pelien aikana lapsilla syntyneitä tunteenpurkauksia oli voitu käsitellä yhdessä perhetyöntekijöiden kanssa, ja näissä tilanteissa vanhempi koki saaneensa tukea ja vahvistusta itselleen vanhempana.

Haastatteluvastausten perusteella nousi esiin perheiden kokemus tyytyväisyydestä siihen, miten perhetyöntekijöillä oli ollut suuri konkreettinen vaikutus asiakasperheiden sen hetkiseen arkeen ja kuinka heiltä saatu tuki oli auttanut perheitä arjen asioiden järjestelyissä sekä käytännön asioiden sujumisessa.

Perhetyö arjessa oli näkynyt muutamassa perheessä siten, että perhetyöntekijät olivat tukeneet nuorta kouluun lähtemisessä tulemalla hakemaan hänet kotoa kouluun. Perhetyöntekijät hakivat lasta/nuorta kotoa myös erilaisiin aktiviteetteihin, mukaan sosiaaliseen toimintaan sekä tutustuttivat erilaisiin harrastusmahdollisuuksiin. Lisäksi perheen tilanteista riippuen erilaisissa aktiviteeteissä käytiin myös koko perheen voimin.

Joo siinä oli isona tukena ja apuna, että xxxx:n kanssa mentiin, kun sen oli niin hankala mennä tuonne...Valmaan. Eli isona apuna olivat siinä, kun mää en saanu poikaa lähtemään täältä ja välillä ne tuli kotoakin hakemaan.

Haastatteluvastauksissa nousi kritiikkiä ja toiveita siitä, mitä menetelmiä olisi voitu hyödyntää enemmän tai mitä tehdä toisin. Yksi haastateltava oli kokenut kotikäynnit raskaiksi. Heidän tilanteessaan olisi toiminut paremmin se, että perhetyöntekijöiden kanssa olisi lähdetty pois kotoa, kuin se, että perhettä tavattiin kotona. Kaksi haastatelluista antoi palautetta oikeanlaisen toiminnan kohdentamisesta, eli mikä oli tarpeellista asiakkaiden senhetkiseen tarpeeseen ja tilanteeseen nähden, oliko lähdettävä retkille vain siksi, että se oli kuulunut suunnitelmaan.

Että se olis ollu liikaa meille kaikille, jos koko ajan oltais kotiin tultu...ja nuorelle taas teki hyvää se, että lähti pois kotoa, että mää niinkö sitä sanoin, että parempi se niinpäin on, että sen saa lähtemään täältä pois tukihenkilöitten kans, ku se, että tänne tulevat, että rupeaa vähän sosiaalistumaan, kun niin rankkoja juttuja ollu että..

4.4 Asiakasperheiden kokemukset moniammatillisesta yhteistyöstä

Moniammatillisen yhteistyön toimivuus on edellytyksenä tasapuoliselle, laadukkaalle sekä asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaavalle asiakastyölle. (Helminen 2017, 17,2: Lyhty & Nietula. 2015, 142). Jaetun asiantuntijuuden pohjalta voidaan tehdä asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen arviointi sekä palveluista ja tuen tarpeista. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 54–55). Haastattelulomakkeessa kysyttiin asiakasperheiden kokemuksia yhteistyön toimivuudesta perhetyön ja muiden yhteistyötahojen kanssa, sekä miten tarpeellisena asiakasperheet olisivat kokeneet yhteistyön lisäämisen.

4.4.1 Moniammatillisen yhteistyön toimivuus

Haastatteluun osallistuneiden asiakasperheiden vastausten pohjalta haastatteluun osallistuneesta ainoastaan yhdellä ei ollut ollut muita yhteistyötahoja perhetyön kanssa ja enemmistö haastatelluista oli kokenut moniammatillisen yhteistyön sujuvaksi. Vastausten perusteella he olivat kokeneet tyytyväisyyttä siihen, että heitä autettiin ja kaikki oli toiminut heidän mukaansa hyvin. Lisäksi yhteydenpito perhetyön puolelta muihin yhteistyötahoihin oli ollut aktiivista ja yhteistyön sujuminen oli näkynyt myös palaverissa.

Kyllä se sujui, niillä oli hyvät kontaktit keskenään, että se informaatio kulki hyvin.

Palavereita kun oli, niin kaikki tahot aina osallistuivat niihin.

Yhden haastatteluissa esiin nousseen vastauksen perusteella yhteistyö oli ollut yleisesti sujuvaa, ainoastaan perhetyöntekijöiden esimiehen vaihtuessa oli ollut tiedonkulussa sellaisia tekijöitä, jotka olivat aiheuttaneet perheen saamaan palveluun hetkellisen katkoksen.

Moniammatillinen yhteistyö edellyttää kaikkien osapuolien sitoutumista ja suuntautumista samaan päämäärään. Lähtökohtana onnistuneelle yhteistyölle on avoin vuorovaikutus, erilaisten näkemysten esittäminen ja niistä keskustelemisen hyödyllisyys yhteisymmärryksen saavuttamiseksi. (Helminen 2017, 17–21.) Kolme haastatteluun osallistuneista oli kokenut eriasteista tyytymättömyyttä moniammatilliseen yhteistyöhön. Myös heidän mukaansa oli ollut tiedottamiseen liittyviä ongelmia, joihin osaltaan vaikutti yhden vastaajan mukaan myös Soiten uudistuminen, joka osui samaan aikaan heidän asiakasprosessinsa

kanssa. Tyytymättömyys yhteistyöhön nousi esille erään asiakasperheen haastatteluvastausten perusteella vääränlaisen lausunnon kirjoittamisesta, joka oli aiheuttanut heidän tilanteeseensa haittaa.

Siihen voisin sanoa, että se meni kyllä vähän pipariksi. Se meni niin, että kun mää menin kertomaan perhetyöntekijöille sosiaalityöntekijän lausunnosta, niin se oli vähän, että miten näin? Siinä kohtaa tuli, että höh, eikö niillä ole mitään yhteistyötä. Kaikki on oletetun vapaaehtoista niin, että koko ajan tuli semmosia katteettomia lupauksia.

Lisäksi negatiiviseen kokemukseen moniammatillisesta yhteistyöstä vaikutti yhden asiakkaan kokemus perhetyön vaihtumisesta lastensuojeluun. Haastateltava toi vastauksessaan esille sen, miten tieto oli tullut hänelle ja hänen mukaansa myös perhetyöntekijöille yllätyksenä.

Meni jotenkin niin tyhymästi tuo homma, niinkö, jos mää sanon näin, että sitähan sanotaan, että tämä on vapaaehtoista, mutta mun mielestä se ei ollut enää mitään vapaaehtoista, ku läväytetään niinkö mulle, että se on niinku lastensuojelun nyt sitte.

4.4.2 Moniammatillisen yhteistyön lisäämisen tarve

Yhdeksän haastatelluista koki moniammatillisen yhteistyön omassa perhetilanteessaan olleen riittävää ja sujuvaa, eivätkä he myöskään kokeneet tarpeelliseksi sen lisäämistä. Osalle oli tarjottu mahdollisuutta käydä useamman kerran palaverissa. Yksi haastateltavista kertoi, kuinka heillä oli ollut parhaimmillaan yhdessä palaverissa kaksitoista ihmistä mukana.

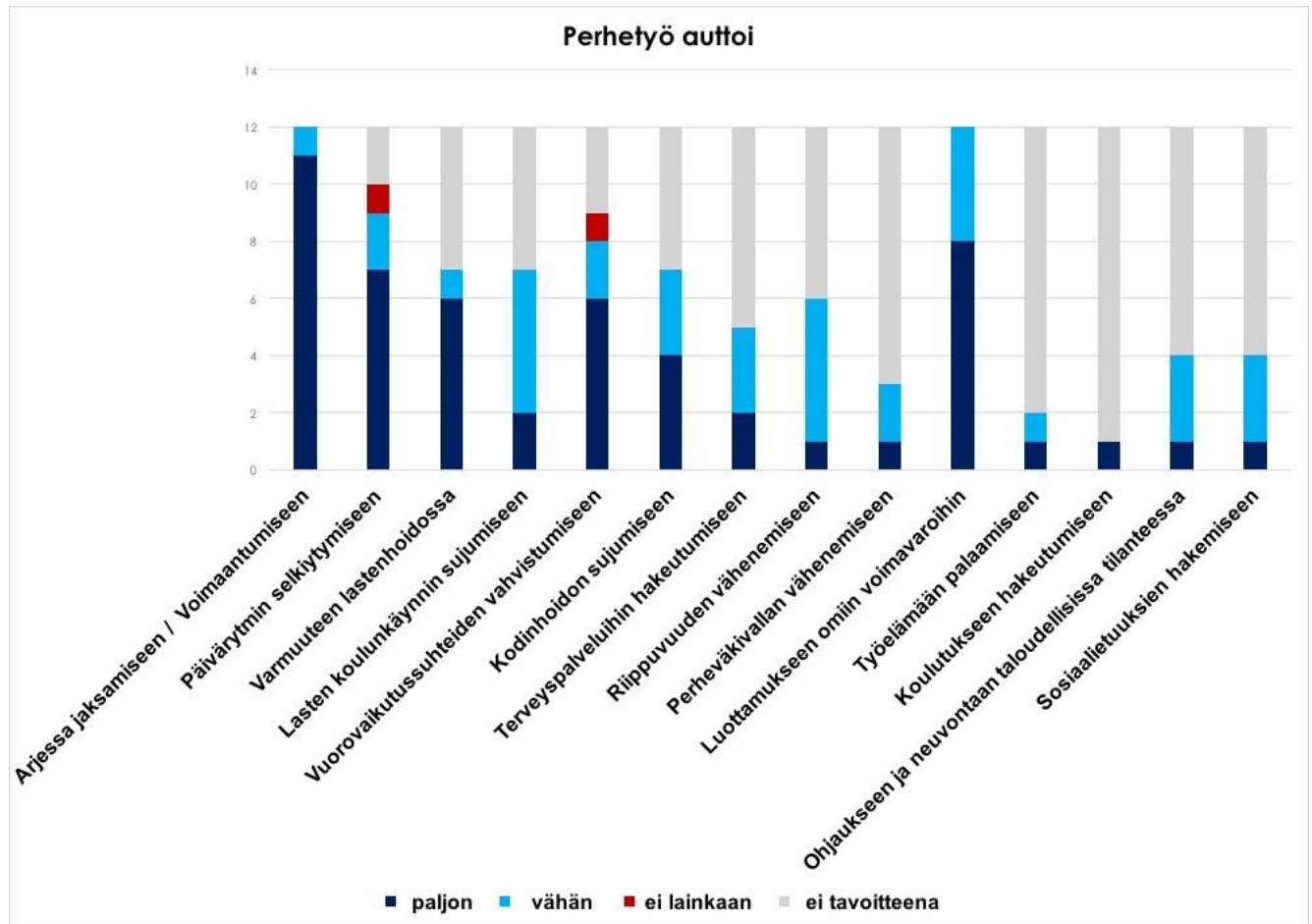
...lasten terapeutit jne. Kaikki toimi, mitkä oli tekemisissä meidän perheen kanssa. Niissä oli semmoista päällekkäisyyksiä ja niistä me kuormituttiin hirveästi ja niitä piti sitten purkaa sitä vyyhtiä ja se oli kyllä mahtava.

Kolme vastaajaa kahdestatoista koki, että yhteistyötä olisi pitänyt edelleen lisätä. Näistä kaksi oli kokenut tiedottamisen puutteeseen ja tulkintaan liittyviä ongelmia, joista oli aiheutunut heidän tilanteeseensa hankaluuksia ja väärinymmärryksiä. Kolmannen vastaajan mukaan yhteistyötä olisi voinut lisätä edelleen saamalla kokonaisuus toimivaksi, eli heidän tilanteessaan lisätä yhteistyötä koulun, perhetyön ja kodinhoidon kesken.

Olishan tuossa pitänyt, ku kerta on noin tärkeä lausunto, että se on kirjoitettu aivan päin X, vaikka mulla oli siitä dokumentit osastolta, ylilääkärin allekirjoituksella. Niin silti meni noin ja tuntui, että kenen lausuntoja on kuunneltu, että tuli vähän sellainen, että mitä nämä on kertonut, tai yleensäkin.

4.5 Perhetyön hyödyt

Haastateltujen vastausten perusteella suurimmat hyödyt ja apu perhetyöstä kohdistuivat arjessa jaksamiseen ja voimaantumiseen 11 kpl, luottamukseen omiin voimavaroihin 8 kpl, päivärytmin selkiytymiseen 7 kpl, vuorovaikutussuhteiden vahvistumiseen 6 kpl ja varmuuteen lastenhoidossa 6 kpl haastatelluista. (KUVIO 9.)



KUVIO 9. Perhetyön hyödyt

Suurimmalla osalla haastatelluista asiakasperheistä ei ollut tarvetta perhetyön apuun ja tukeen koulutukseen hakeutumisessa, työelämään palaamisessa, perheväkivallan vähenemisessä, sosiaalietuuksien hakemisessa ja ohjaukseen ja neuvontaan taloudellisissa tilanteissa.

Perhetyö "ei auttanut lainkaan"- vastauksen valitsivat yksittäiset vastaajat kohtiin ”päivärytmin selkiytyminen” ja ”vuorovaikutussuhteiden vahvistaminen”. Kodinhoidon sujumiseen, lasten koulukäynnin sujumiseen, terveysterveystarpeisiin hakeutumiseen ja riippuvuuden vähenemiseen - kysymyksiin haastatteluvastaukset jakautuivat tasaisesti annettuihin vastausvaihtoehtoihin: "auttoi paljon", "vähän", "ei lainkaan" tai "ei ollut tavoitteena".

4.5.1 Perhetyö lasten kasvatuksen tukemisessa

Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Thl 2015c) Haastattelujen pohjalta nousseiden vastausten perusteella haastatellut asiakasperheet olivat tyytyväisiä perhetyöltä saamaansa tukeen lasten kasvatuksessa. Saatu tuki, ohjaus ja neuvonta olivat auttaneet heitä paljon. Myös kriisitilanteissa saatu neuvonta ja ohjaus siihen, miten asioita tulisi lapsille kertoa heidän ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti, oli auttanut ja tukenut vanhempia kriisistä selviytymiseen.

Perus elämänrytmeistä lähtien, tärkeää tietoa mitä sieltä tuli. Tuli sitä, miten tämä asia pitää selittää lapsille ja mitä lapset tämmöisistä asioista ymmärtää.

Haastatellut asiakasperheet olivat tyytyväisiä siihen, että perhetyöntekijät olivat olleet sanoittamassa heille sitä, mikä on lapsen/nuoren normaaliin kehitykseen kuuluvaa. Perhetyöstä saadut ”eväät” lasten ja nuorten kehitykseen ja kasvuun sekä ajatusmaailmaan olivat auttaneet vanhempia lasten ja nuorten ymmärtämisessä sekä hyväksymisessä.

Että kaikki ei oo aina oireilua jostain, että tän ikäinen lapsi käyttäytyy näin, ku se kuuluu sen kehitykseen. Se on huojentuvaa, eikä me olla niin tehty mitään väärin, se on helpottavaa.

Sitte se miestyöntekijä, se pojan tukihenkilö, se avas näitä luokkuja niinko ymmärtämään tätä asiaa...että sillä ei oikein olis ollu ketään kaveria, jos se ei olis ollu siellä netissä, että mäki opin siitä.

Näiden lisäksi tuki ja ohjaus rajojen sekä perheen yhteisten sääntöjen asettamiseen oli koettu hyväksi ja tarpeelliseksi, sekä se, että lapset/nuoret otettiin osalliseksi keskusteluihin. Myös konkreettiseen ohjaukseen saatu apu koettiin hyväksi.

Perheen väliseen vuorovaikutukseen saatu tuki oli auttanut. Haastatellut vanhemmat kokivat, että perhetyöstä saatu apu auttoi vahvistaen vanhempien omia ajatuksia ja käsityksiä kasvatuksesta sekä lisäämällä heidän luottamustaan omaan toimintaan lasten/nuorten kanssa.

Edellä olevien näkökulmien lisäksi haastatteluvastauksista nousi esille kokemus siitä, kuinka heidän tilanteessaan tuki lasten kasvatukseen oli toiminut hyvin, mutta samanaikaisesti esille nousi tyytymättömyyttä siihen, että palvelu oli jatkunut pitkään, eikä heidän tilanteeseensa ollut saatu asiakkaan odottamaa tarvittavaa apua ja tukea. Haastateltavan vastauksista ilmeni epätoivoa sekä nuoren tilanteesta että haastateltavan omasta roolista suhteessa toiseen vanhempaan heidän tilanteessaan.

Miten mää sen nyt sanoisin tämä voivottelu ja neuvojen antaminen. Kaikki toimi hyvin ja ne meni toisellekin osapuolelle perille mutta ne ei ollut mitään muita kuin suullisia asioita.

4.5.2 Perhetyö vanhemmuuden tukemisessa

Vanhemmuuteen oli vastausten mukaan saatu suullista ja henkistä tukea, eli neuvontaa ja ohjausta ”perusasioissa”. Palvelu oli koettu onnistuneeksi. Yhden haastateltavan mukaan perhetyön vanhemmuuteen saatu tuen tarve korostui erityisesti silloin, kun perheessä olevat ongelmat olivat pahimmillaan. Perhetyöstä saatu tuki oli kannatellut ja auttanut pääsemään eteenpäin. Vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, että he olivat saaneet tietoa siitä, miten lapset käyttäytyvät ja miten lapsia käsitellään. Haastateltavat olivat saaneet tukea vanhemmuuteen perusarjessa ja kriisiinkin välineitä, miten asioita tulisi käsitellä.

Ongelma-aikana meillä kävi täällä työntekijät, vähän väliä tukemassa, vahvistamassa meidän toimintaa. Joo ja kyllähän me saatiin, ku sitten ku se alkoi se sosiaalityö, lasten suojelu, meillä kävi säännöllisesti täällä kotona, ja toisen vanhemman puolella ja antoi hyviä ohjeita ja neuvontaa.

Vanhemmuus-keskusteluista ja keskusteluavusta, jossa työntekijät jakoivat puheenvuoroja, oli ollut apua. Vanhemmuuden tukemiseen apu perhetyöntekijöiltä oli saatu lähinnä keskustelemalla ja herättelemällä ajattelemaan asioita uusilla tavoilla sekä esittämällä oikeita, tilanteeseen sopivia kysymyksiä. Perhetyö oli auttanut haastateltujen vastausten mukaan hyvin ja kannustavasti. Heidän kokemuksensa oli, että heidät oli kohdattu ihmisenä eikä vain avuntarvitsijoina.

Hyvin ne siinä autto, ettei ne ollu tuomitsevia eikä semmosta, että ne oli sillä lailla kannustavia"

Vanhemmuuskeskustelut, niitä olisi voinut olla vaikka enemmänkin

Tärkeänä osana vanhemmuuden tukemista nousi esille ristiriitatilanteiden hoito, ja siinä vanhemmille jaksamiseen saatu tuki. Samoin koettiin myös perheissä, joissa oli murrosikäisiä lapsia. Perhetyön kautta vanhemmille oli auennut ymmärrystä, miten kohdella murrosikäistä. Haastatellut vanhemmat kokivat positiivisena sen, että kun itse oli ollut omassa tilanteessaan vaikeuksissa, niin joku tuli ulkopuolelta ja todensi asioita sekä antoi myönteistä palautetta siitä, missä oli toiminut oikein sekä missä asioissa oli vanhemmuudessa onnistunut. Haastateltavat kokivat sen voimaannuttavana. Yksi haastatelluista vastasi saaneensa tukea ja helpotusta omiin liiallisiin vaatimuksiin vanhempana olemisessa. Hän totesi nyt ymmärtävänsä, että riittää, kun parhaansa yrittää, täydellinen ei tarvitse olla joka asiassa.

Se oli kyllä todellakin, vaikka esimerkiksi sellainen, kun perhetyöntekijä sanoi mulle, että kuinka mää ohi menen silitän lasta, jotenkin kun sitä ei itse edes huomaa, niin perhetyöntekijä huomaa, että se on niinku hyvä. Niin ku määkin olin ajatellut, että oon ihan paska äiti, niin mää teenkin jotain oikein.

4.6 Perhetyössä asetettujen tavoitteiden toteutuminen

Perhetyön tavoitteena on päälähtöisesti vahvistaa perheen voimavaroja ja kehittää arkeen toimivia malleja yhdessä perheen kanssa. Alussa perheille laaditaan tavoitteet, joita kohti edetään ja perhetyön loppuessa tarkastellaan, ovatko tavoitteet toteutuneet. Haastatelluista kahdestatoista henkilöstä kahdeksan oli sitä mieltä, että tavoitteet olivat toteutuneet hyvin. Vastauksissa ilmeni, että saatu tuki oli ollut tarpeita vastaavaa ja tavoitteiden saavuttamista oli jatkettu itsenäisesti perheissä edelleen, vaikka perhetyö oli perheessä loppunut. Kokemuksia oli myös siitä, että alussa asetetut tavoitteet olivat toteutuneet, mutta töitä niiden eteen oli täytynyt edelleen tehdä sekä kokemuksia oli isoista ratkaisuksista, joita oli joutunut tekemään omaan elämäntilanteeseen, jotta oltiin voitu päästä eteenpäin.

Joo kyllä ne toteutu ihan ja senhän takia me siitä tavallaan niinku niitä käyntikertoja harvennettiin ja sitte pikkuhiljaa hirveen moni asia tavallaan loksalti paikalleen.

Haastatelluista kaksi oli sitä mieltä, että tavoitteet toteutuivat kohtalaisesti. Toinen perusteli vastausta siten, että tavoitteet olivat hyviä, mutta asiat olivat jo niin huonosti parisuhteessa, että vanhemmat eivät enää pystyneet eivätkä halunneet tehdä töitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Toisessa perheessä oli nuoresta johtuvista syistä vaihdettu perhepalvelujen perhetyöstä lastensuojelun perhetyön piiriin, mistä johtuen haastateltu koki, että tavoitteet olivat olleet hyviä perhepalveluilla ja toteutuneetkin, mutta jääneet kesken vaihdoksen myötä:

Me jouduttiin vaihtaan sitte tuonne lastensuojelun puolelle, niin se sitten jäi jotenki kesken, se oli itelle tosi iso harmi, sillä tavalla.

Haastatelluista kaksi vastasi, että tavoitteet eivät toteutuneet. Näistä toisen haastateltavan kokemus oli se, että hän olisi odottanut konkreettisempia ratkaisuja heidän tilanteen helpottamiseksi ja toinen koki, että asiakaslähtöisyys ei toteutunut, sillä asetetut tavoitteet olivat enemmän ulkopäin tulevia, eivätkä riittävän yksilöllisesti nuoren omista tarpeista ja kiinnostuksen kohteista lähteviä. Työskentely oli ollut haastateltavan mukaan väkinäistä. Haastateltavat perustelivat mielipiteitään seuraavanlaisesti:

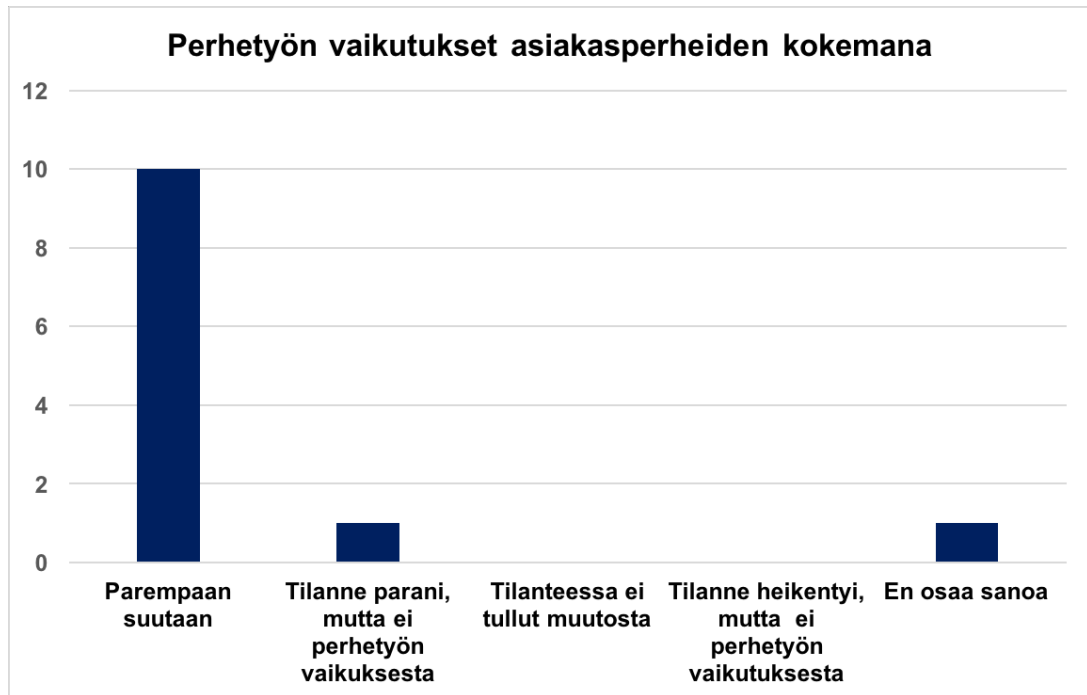
Eihän ne toteutunut. Palvelu oli loppujen lopuksi kosmeettista voivottelua.

Ennemmin se oli semmosta pakkopullaa.

4.7 Perheen tilanteen muutos perhetyön myötä

Opinnäytetyöhön haastatelluista perhetyön asiakasperheistä, kahdestatoista vastaajasta kymmenen koki perhetyön vaikuttaneen heidän hyvinvoinnin muutokseen muuttamalla heidän tilanteensa suuntaa parempaan (KUVIO 10). Yksi haastatelluista kertoi:

Ne auttoi palauttamaan raiteilleen sen koko elämän ja jonku verran tuli sellaista pari suhdeterapian tyyppistä ja se oli paikallaan siinä kohtaan. Ja sitten ku ollaan sellaisessa syvimmissä vaiheessa pitäisi muistaa, että siinä on se parisuhdekin ja lapsetkin vaatii oman osansa..



KUVIO 10. Perhetyön vaikutukset

Yhden haastattelun perustelu oli, että heidän tilanteensa oli kääntynyt pikkuhiljaa parempaan suuntaan, mutta hän painotti, että se oli tapahtunut jälleen kerran omien ratkaisujen kautta. Perhetyö oli kuitenkin auttanut heitä pohtimaan, ja he olivat saaneet tukea sellaiseen konkretiaan, mikä toi mukanaan myös avoimuutta keskusteluihin. Haastatteluvastausten perustella mahdollisuus puhua ulkopuolisten kanssa oli auttanut heitä puhumaan rakentavammin yhdessä oman perheen, erityisesti lasten, kanssa. Perhetyö oli ollut heille isona tukena. Lisäksi vastauksissa nousi esille keskustelemisen ja osallisuuden tärkeys yhdessä lasten ja nuorten kanssa.

Ja nuori oli mukana keskusteluissa, ja kuuli sen varmistuksen, että mää olin oikeessa siinä tilanteessa. ja se vaikutti nuoreenkin, että ollaan laittamassa rajoja hälle.

Perheiden kokemukseen tilanteen paranemisesta vaikutti yhteistyö muiden tahojen kanssa. Tilanteet, joissa asiakasperheet olivat joutuneet vaihtamaan perhetyöstä lastensuojelun asiakkaiksi, oli koettu negatiiviseksi. Esimerkkinä tilanne, missä lääkäri oli arvioinut suurentuneen tuen tarpeen asiakkaan kotiuudessa, sillä perhetukipalvelut eivät tarjoa yhtä intensiivistä tukea kuin lastensuojelun puolelta pystytään antamaan. Haastateltu perhe oli kokenut haasteelliseksi saavuttaa uusien työntekijöiden kanssa samantilaista, turvalliseksi ja luottamukselliseksi muodostunutta suhdetta kuin aiemmin perhetyöstä tulleiden tuttujen perhetyöntekijöiden kanssa.

Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä kokemuksestaan. Hän perusteli valintaansa työntekijältä saadun palautteen perusteella, jonka mukaan perheen tilanteeseen ei ollut tullut muutosta pitkään jatku-
neesta perhetyöstä huolimatta. Perhetyö yksinään ei ollut ollut tarpeeksi riittävä palvelu heille, vaan he
olisivat tarvinneet tehostetumpia muita palveluita. Perhetyön kautta tullut palaute oli aiheuttanut ristirii-
taa verrattuna asiakkaan omaan näkemykseen heidän tilanteestaan. Haastateltava koki kuitenkin myön-
teisenä perheeseen saadun tuen lasten koulunkäyntiin liittyen, mutta haastatellun vastauksesta ilmenee
kuitenkin tyytymättömyys palveluun, ettei perhetyö ollut kuitenkaan auttanut heitä riittävästi, sillä per-
heen tilanne ei ollut parantunut. Lisäksi tähän ”en osaa sanoa” -vastaukseen vaikutti myös asiakkaan
kokemus heidän siirtymisestään perhetyöstä lastensuojelun asiakkaaksi ”yllättäen”, ilman omaa tietä-
mystä asiasta. Yhden vastaajan mukaan heidän perheensä tilanne oli muuttunut parempaan suuntaan
pikkuhiljaa, mutta ei perhetyön vaikutuksesta. Hänen perustelunsa valintaan puuttuivat vastauksesta.

4.8 Kokonaisarvosana perhetukipalveluille

Haastatelluilta asiakasperheiltä pyydettiin antamaan kokonaisarvosana asteikolla 1–5 saadusta perhe-
työstä sekä perusteluita arvosanan valintaan. Haastatelluista kaksi antoi kokonaisarvosanaksi viisi, seit-
semän haastatelluista antoi kokonaisarvosanaksi neljä, yksi haastatelluista antoi kokonaisarvosanaksi
kolme, yksi kokonaisarvosanaksi kaksi ja puoli. Ainoastaan yksi haastatelluista ei osannut sanoa vas-
tauksessaan numeraalista arvosanaa, mutta perusteli valintansa omalle vaihtoehdolleen. (KUVIO 11.)



KUVIO 11. Kokonaisarvosana perhetukipalvelusta

Perusteluna kokonaisarvosanalle viisi oli haastateltavan mukaan se, että kaikki olivat toimineet erittäin hyvin. Molemmissa asiakasperheissä olivat käyneet entuudestaan tutut ihmiset, jotka saattoivat heille perhetyöntekijöiksi. Haastateltavat kokivat olevansa tyytyväisiä siihen, että heitä oli autettu heidän tilanteessaan.

Enemmistö haastatelluista valitsi kokonaisarvosanaksi neljä. Palveluun oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta esiin nousi seuraavanlaisia heikentäviä tekijöitä, jotka vaikuttivat annettuun numeroon: yksi haastateltavista koki, että "alkuhässäkkään" oli mennyt liian paljon aikaa, eikä perhe ollut saanut tarvitsemaansa apua riittävän ajoissa kriisin kohdatessa heitä, kun tarve perhepalvelulle oli ollut akuutti. Resurssien puute loma-aikoina, ajan rajallisuus käynneillä sekä palvelun kohdentaminen oikein nähtiin myös heikentävinä tekijöinä. Lisäksi perhetyöntekijöiden vaihtuminen kesken asiakasprosessin ja palavereiden kokeminen raskaaksi, sekä yhden haastatellun kokemus siitä, että perhetyöntekijät olivat olleet liian kärkkäitä, ymmärtämättömiä perheen kokemia asioita kohtaan, oli vaikuttamassa kokonaisarvosanan valintaan heikentävästi.

Vitosenkin vois antaa, mutta meni siinä alkuhässäkässä aikaa niin, tavallaan tulihan meillekin hyvin pian se ensikäynti, mutta eihän se auta, ku ei tullut jatkoa. Sehän se oli se viheliäisin vaihe.

Myönteistä palautetta tuli avoimuudesta ja luottamuksen syntymisestä asiakkaan ja perhetyöntekijän välillä sekä voimavaralähtöisestä lähestymistavasta. Vanhemmuuteen saatu apu ja tuki oli koettu vastauksen perusteella hyödyllisiksi sekä perhetyössä käytetyt menetelmät.

Parasta siinä oli, että pysty avoimesti kertomaan asioista ja meitä kohdeltiin, kuin ihmistä, että ketään ei syytelty. Keskitettiin energia siihen, miten voitaisiin tehdä paremmin asioita.

Arvosanoihin 3 ja kaksi ja 2,5 perusteluina oli, että perhetyö oli konkreettisesti tukenut ja auttanut heitä, mutta perhetukipalvelut eivät olleet vastanneet heidän tarpeitaan tai heidän tilanteensa ei ollut parantunut täysin, miten asiakas itse oli odottanut.

Yhden haastatellun mukaan hän ei osannut antaa arvosanaa saadusta perhetyöstä. Tähän vaikutti hänen kokemuksensa siitä, että perhetyö oli auttanut todella paljon heidän tilannettaan mutta vain hetkellisesti, ilman että se oli johtanut eteenpäin ja tuonut jotain muutosta tilanteeseensa. Haastateltavan vastaukseen vaikuttivat myös kaikki ne vaiheet, mitä he olivat prosessin aikana joutuneet käymään läpi.

Silloin ku se oli ajankohtainen, se oli erittäin vitosen arvoinen suoritus, mutta sitä ennen ja sen jälkeen se oli melkein ku hylätty. Tilanne on ihan sama tai sanotaan, että heikompi, kuin alussa, ku ei pystytty konkreettisesti tekemään mitään ko tai oikeesti ei oo tapahtunut mitään. Tilanne on sama, kriteerit ei täyty. Syrjäytyminen ja oppivelvollisuuden laiminlyönti, ne ei oikeen oo mitään kriteereitä, koska fyysisesti kaikki on hyvin.

4.9 Haastattelujen kautta esiin nousset kehittämis ehdotukset perhetukipalveluun

Palvelumuotoilu on asiakaslähtöinen menetelmänä, jossa selvitetään haastatteleamalla ja havainnoimalla asiakkaan kannalta merkittävät tekijät palvelutapahtumassa ja voidaan etsiä ratkaisuja sujuvampaan palveluun. Ihmisiä haastatteleamalla ei selvitetä pelkästään palvelujen kehittämistä asiakkaan omasta näkökulmasta vaan myös sitä, miltä palvelukokonaisuus on asiakkaasta tuntunut. Palvelumuotoiluprosessin toteuttamisesta hyötyy jokainen siihen osallistuva. Asiakkaan osallisuus mahdollistaa hänelle kokemuk- sista ja mielipiteistä kertomisen ja sen, millaista palvelua tulisi tuottaa, missä, miten ja miksi. Asiakkaan mielipide on tärkein, sillä juuri hänelle ja hänen elämäänsä palvelulla tuotetaan lisäarvoa hyvinvointiin, terveyteen ja turvaan. Haastatteluista esiin nousseiden asiakkaiden kokemusten pohjalta palveluja on mahdollista kehittää edelleen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Kähkönen 2013.)

Haastateltujen kautta saatu palaute jakautui yksilölliseen huomioimiseen, oikeanlaisen tuen kohdentamiseen tarvelähtöisesti asiakkaan perheen tilanteen edellyttämällä tavalla, perhetyöntekijöiden ajankäyt- töön, resursseihin, työntekijöiden vaihtuvuuteen, yksityisen ja julkisen puolen eroihin sekä yhteiskunnan lainsäädäntöön liittyviin näkökulmiin työn edelleen kehittämiseksi.

Perhetyöstä saadun ohjauksen ja neuvonnan lisäksi olisi toivottu, että perhetyöntekijät olisivat olleet enemmän mukana perheiden arjessa, jotta he olisivat nähneet todellisuudessa perheen haastavia tilanteita lasten kanssa. Haastatteluissa tuli esille, että lapset käyttäytyivät käynneillä eri tavalla vieraan ihmisen ollessa mukana tilanteissa. Useassa vastauksessa nousi esiin myös, että vanhemmat olisivat odottaneet lasten huomioimista enemmän, myös niissä tilanteissa, joissa tuki oli ollut kohdennettuna pääasiassa vanhemmille. Lisäksi lasten yksilölliseen kohtaamiseen toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota. Tämä tuli esille myös sellaisten lasten ja nuorten kohdalla, kun kyseessä oli vetäytyvämpi tai hiljaisempi lapsi, joka saattoi jäädä rohkeampien ja sosiaalisten sisarustensa varjoon. Kehitysehdotuksena tuli, että lapsille olisi oma työntekijä ja vanhemmille omansa.

Rajalliseen aikaan käyntikerroilla olisi toivottu enemmän joustovaraa. Tämä nähtiin tarpeelliseksi tilanteissa, kun perhetyöntekijöiden käyntien väli perheessä oli ollut pidempi. Kehitysehdotuksena nousi, että intensiivinen, tiiviimpi jakso voisi palvella paremmin kuin pitemmällä aikavälillä harvakseltaan olevat käynnit.

Perhetyöntekijöiden aika oli niin rajallista, että olisi ollut hyvä, jos pystyttäisiin varaamaan enemmän aikaa käynnille, kuin vaan just tarkasti 60 min. Ja jos se aika riittää, niin hyvä, mutta että olisi jotain mahdollisuutta jatkaa keskustelua, jos oltaisiin päästy syvemmille vesille asioissa. niinku esimerkiksi lapset lähtenyt keskustelemaan ja avaamaan niitä omia juttuja niinku enemmän, niin sitte tavallaan tuli se, että okei, että nyt kello on jo niin paljon, että nyt meidän täytyy lopettaa.

Mun mielestä sellainen intensiivinen jakso, vaikka se olis lyhyempikin niin se, vaikka olis tiiviimpi ne käynnit, niin se kantaa enemmän hedelmää, ku kolmen viikon välein, puolen vuoden ajan.

Haastatteluvastauksista tuli esiin oikeanlaisen tuen kohdistaminen, esimerkkinä perhetilanne, missä oli ollut ongelmana toisen puolison väkivaltaisuus. Haastateltavan kokemus oli, että heidän tilanteessaan keskityttiin enemmän perheen lapsiin, arkeen, lastenhoitoon sekä vanhemmuuteen, eikä siihen, mikä oli heidän sen hetkinen suurin avuntarpeensa. Edellä olevan lisäksi oikeanlaisen tuen kohdistamiseen kaksi haastateltavaa antoivat palautetta siitä, kun olivat joutuneet kohtaamaan tilanteessaan vakavan kriisitilanteen. He toivoivat, että kriisin ensimmäisissä vaiheissa (shokki-reaktiovaihe), tulisi ensisijaisesti keskittyä työskentelyssä perheen arjessa selviytymiseen.

että jos on oikeesti tuommoinen kriisi päällä. Elämäntilanne on kerralla tuota niin pyörähtänyt. Rutiinit ja kaikki muut päin x, niin silloin kannattaisko ruveta järjestämään mitään ulkoiluretkiä mehtään vaan pitäis saaja niinkö se pyörimään se koti. Ne retket, että eihän siinä oo mitään järkeä, että mökki on ku pommin jäljiltä ja rutiinit elämä sekasin niin lähetään puistoon, luontoon keräämään ruokahalua. Kyllä silloin enemmän kaipaa sitä, talo on siisti ja järjestyksessä tai pitääkö käyä ruokakaupassa. Sehän on aivan elintärkeää apua, jos joku on laittanut sen pyykkikoneen päälle ja tehnyt sen ruoan.

Työntekijöiden vaihtumista oli pidetty useassa vastauksessa harmittavana asiana. Sellaisissa tilanteissa, joissa perhetyöntekijään tai tukihenkilöön oli syntynyt luottamuksellinen asiakassuhde, koettiin työntekijän vaihtuminen harmittavana asiana, joka vaikutti asiakassuhteeseen. Lisäksi muutamat haastateltavat kokivat asioiden tiedottamisessa puutteita, se ei ollut heidän mukaansa ollut riittävää. Asiakkaat kaipaivat enemmän informaatiota silloin, kun heidän saamaansa palveluun tuli muutoksia.

Olisi erittäin toivottavaa, että tukihenkilö ei vaihtuisi kesken työn, vaikka onkin ymmärrettävää, että niin voi joskus käydä. Me laitettiin kaikki se luottamus siihen, poika varsin kin, se joutu kans sitte alottaa alusta uuen kans, kun elämässä on ollut niin raskaita asioita, niin ne ei oo niin yksinkertasia asioita luoda luottamus uudestaan.

Yhdessä haastatteluvastauksessa haastateltava nosti esiin julkisen ja yksityisen puolen palvelun eron. Haastateltava koki, että julkisen puolen palvelu oli ollut tosi rajallista verrattuna yksityiseen puoleen siitä, mitä kaupungin perhetyöntekijät olivat voineet tehdä. Haastateltava kertoi ymmärtävänsä, että tämä oli myös rahakysymys. Palvelun rajallisuus näkyi muun muassa siinä, mitä yksityisen puolen perhetyöntekijät pystyivät tekemään lasten kanssa, mikä ei julkisella puolella ollut mahdollista. Yksityisellä puolella oli onnistunut esimerkiksi lasten kuljettaminen, lasten kanssa oli ulkoiltu tai perhetyöntekijät olivat käyneet lasten kanssa kaupassa. Haastateltava koki, että yksityiseltä puolelta perhetyöntekijät olivat tulleet enemmän arkeen mukaan.

Yhteiskunnallisena näkökulmana, lähinnä lainsäädäntöön liittyen, yksi haastateltava kyseenalaisti lain tulkintaa, ammattilaisten lopullista vastuuta ja lakia yleensäkin ja niiden päivittämistä tähän päivään. Vastauksessaan hän pohtii, ovatko huumeet, alkoholi tai väkivalta syynä siihen, että lapsi/nuori voidaan ottaa huostaan. Haastateltava kyseenalaistaa rajattomuutta tilanteessa, missä vanhempi ei saa lasta/nuorta ruotuun, mistä aiheutuu lapselle/nuorelle ongelmia, etteikö tämä ole lapsen laiminlyöntiä, joka tulee vaikuttamaan mahdolliseen syrjäytymiseen.

Oon kokenut, että tuo on jo vähän antiikkia nuo lakipykälät. Tässä tuntuu vähän siltä, että sosiaaliviranomaisillakin meni vähän, että kuka tekee mitäki tai silleen. Nytkin tuntuu, että on vähän liian monta lausunnon antajaa. Eikä kukaan halua olla se viimeinen toimija, vai onko kyseessä se, ettei ole riittävästi resursseja.

Jos vanhempi ei saa pidettyä lapselle rajoja, ja siitä aiheutuu lapselle sellaisia ongelmia, twitter ja kännykkäongelmat ja kouluongelmat, että mitä se sitten on.

Haastatelluista asiakasperheistä neljä haastateltavaa piti perhetukipalvelujen resurssien lisäämistä tarpeellisena, jotta apua voitaisiin tarjota oikea-aikaisesti. Myös loma-aikojen resurssit olisi tärkeää huomioida ajoissa.

Tuntuu ettei oo enää aikaakaan puuttua eikä resurseja puuttua tai tää tuli mieleen noista sosiaalipuolelta, että eikö oo resursseja ottaa huostaan, ku ei käy koulua. Tämä on vähän tämmöinen, ettei oo tarpeeksi euroja ja rummutetaan vaan eteenpäin.

4.10 Lasten haastattelutulokset

Alkuperäisen suunnitelman mukaan, tarkoituksena oli haastatella myös perheiden lapsia, kouluikäisistä 18 ikävuoteen saakka. Tämä ei kuitenkaan toteutunut käytännössä kuin kolmen perheen kohdalla. Kysyttäessä vanhemmilta suostumusta mahdollisuudesta haastatella lapsia vastaukseksi vanhemmilta tuli seuraavia: lapset eivät suostu puhumaan kuitenkaan mitään tai ettei kukaan muukaan saa niitä puhumaan, ettei kannata edes kysyä. Osa lapsista kieltäytyi itse vanhempien kysyessä suostumusta haastatteluun. Muutamassa perheessä vanhempien mielipide oli, että vanhojen asioiden kaivelu saattaisi laukaista lapsissa vanhoja muistikuvia ja saattaisi aiheuttaa takapakkia jo hyvin edenneeseen tilanteeseen. Haastatteluun osallistui kolme lasta, joista tehtiin seuraava kooste.

Haastateltavat lapset olivat iältään 12, 9 ja 9 vuotta. Haastattelulomakkeen ensimmäiseen kysymykseen, mitä kautta lapsi oli saanut tiedon alkaneesta perhetyöstä ja siitä, että heidän perheessään tuli käymään perhetyöntekijöitä, kahdella tiedon oli antanut äiti ja yksi oli saanut kuulla asiasta perhetyöntekijältä. Jatkokysymyksenä tähän oli, tiesikö lapsi, miksi perhetyöntekijät alkoivat käydä heillä kotona? Vastauksista päätellen lapsilla oli käsitys siitä, mitkä olivat syyt perhetyön alkamiseen perheessä:

Joo, sen takia, kun äitillä oli se masennus ja jotain...rankkaa...

Koska meillä oli aika paljon semmosia pelkoja ja meillä on ollut semmosia vaikeuksia ja me aletaan silleen hermostumaan ihan pienistäkin asioista ja siitä alkaa tulla sellanen iso riita.

Tuen oikea-aikaisuudesta kysyttäessä yksi haastatelluista lapsista ei osannut sanoa vastaustaan. Toinen haastatelluista vastasi, että ihan sopivaan aikaan tuki oli alkanut. Kolmannen haastatellun lapsen mukaan, ei ihan heti ollut saatu apua, kun olisi ollut sille tarve. Seuraavaksi kysyttiin perhetyön sisältöön liittyviä asioita, eli miten lapsia kuultiin ja mielipiteitä otettiin huomioon perhetyön suunnittelussa ja toiminnassa. Tähän kaikki kolme lasta vastasivat, että ihan hyvin. Lasten haastatteluista kävi ilmi, etteivät lapset aina olleet mukana perhetyöntekijöiden käynneillä. Yksi lapsista kertoi, että oli jutellut perhetyöntekijän kanssa ainoastaan muutaman kerran koko perhetyöjakson aikana.

Asiakaslähtöisyyden toteutumista selvitettiin seuraavilla kysymyksillä: miten lapset saivat osallistua perhetyön työskentelyyn sekä miten perhetyöntekijät olivat kuunnelleet lapsia ja olivat olleet lasten mielestä luotettavia. Työskentelyyn osallistumisesta eivät lapset enää tarkasti muistaneet. Lasten mieleen nousivat keskustelut perhetyöntekijöiden kanssa, lautapeliä pelaaminen ja piirtäminen. Lapset kokivat,

että perhetyöntekijät olivat kuunnelleet lapsia ja olivat olleet lasten mielestä luotettavia. Kaikkien kolmen haastattelun lapsen mielipide oli, että he olivat pystyneet kertomaan asioitaan ja olivat tulleet kuulluiksi.

Lasten mielipidettä heidän perheensä hyvinvoinnin muutoksesta selvitettiin haastattelulomakkeen kysymyksellä, saiko perhe apua perhetyöstä. Yksi lapsista ei osannut sanoa, toinen koki, että jonkin verran oli saatu apua ja kolmas vastasi, että ihan hyvin apua oli saatu. Lapsia pyydettiin myös kuvailemaan, minkälaista apua perhetyöstä oli ollut hänelle itselleen, sisaruksilleen tai koko perheelle.

No siihen, että meillä ei tuu enää sellasia riitoja.

Ainakin ne osas auttaa hyvin.

Lisäksi selvitettiin lasten mielipidettä tuen riittävydestä kysymyksellä, olisiko perhetyöntekijöiden tapaamisia pitänyt olla lasten mielestä enemmän. Kaksi vastasi, että tapaamisia oli ihan riittävästi. Kolmas lapsi koki, että ei ollut ollut riittävästi, koska hankalat tilanteet perheessä jatkuivat edelleen:

Ei ollut riittävästi, ainakaan mun mielestä. No, kun ne sitten hetkeksi pahentu, että ne ei loppunut, niinku sitä on ollu niin monta kertaa.

Jatkokysymyksenä edelliseen kysymykseen oli lasten mielipide siitä, olisiko perhe tarvinnut vielä jotain muuta apua perhetyön lisäksi. Tähän lapset eivät osanneet sanoa selkeää vastausta. Yksi heistä vastasi, että olisi ihan hyvin, mutta ei osannut tarkentaa mitä.

Seuraavaksi lapsilta pyydettiin palautetta perhetyölle, olisiko jotain asioita voitu tehdä toisin. Kaksi haastatelluista lapsista ei osanneet sanoa vastaukseksi mitään. Yhden lapsen kokemus oli, ettei ollut tykännyt tietyistä työskentelymenetelmistä:

No mää en kauheesti tykännyt siitä, ku piti tehdä semmosia tehtäviä. Se, ku piti kirjoittaa minkälainen on ja kaikkee. En tykkää vaan niistä tehtävistä.

Lopuksi haastattelulomakkeessa kysyttiin, mitä perhetyöstä jäi lapsille erityisesti mieleen vai jäikö mitään. Kahdelle lapselle oli jäänyt käynnit Meripuistossa, frisbeegolfin peluu, jäätelö ja pelaaminen. Eli näiden kahden vastauksen perusteella, kaikki toiminnallinen oli ollut lapsille mieluista ja antanut sisältöä elämään. Yksi lapsista ei oikein osannut vastata, hänellä ei ollut muistikuvaa perhetyön ajasta, josta voi päätellä, ettei hän ollut osallistunut juurikaan perhetyön työskentelyyn.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakasperheiden kokemuksista perhetukipalvelujen perhetyöstä; hyvinvoinnin muutoksesta sekä tuen toimivuudesta. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä Soiten perhetukipalvelujen perhetyö oli tuonut asiakasperheiden hyvinvointiin, sekä miten asiakaslähtöisyys oli perhetyössä toteutunut. Tarkoituksena oli selvittää, mistä syistä johtuen perheet olivat palvelua hakenneet tai mitä kautta palveluun ohjautuneet, selvittää asiakasperheiden kokemuksia tuen saatavuudesta, toimivuudesta ja riittävydestä. Haastateltavien kokemus asiakasprosessin kulusta on aina subjektiivinen. Opinnäytetyön tarkoituksena ei ollut tehdä yleistyksiä vaan nostaa esiin nimenomaan tähän opinnäytetyön osallistuneiden perheiden kokemuksia.

Opinnäytetyön johtopäätöksissä tarkastellaan ja tuodaan esille tämän opinnäytetyön tulokset. Tieto on saatu kerätystä aineistosta haastattelemalla. Tulosten selvitykset ovat vastaus opinnäytetyölle asetettuun tutkimusongelmaan. Opinnäytetyö sisälsi kaksi pääkysymystä sekä niihin kumpaankin kolme tarkentavaa kysymystä. Johtopäätökset tuodaan esille tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä.

Opinnäytetyön aineisto oli laadultaan monipuolista. Opinnäytetyömme aineiston perusteella voidaan todeta, että perhetukipalvelujen perhetyö oli koettu hyvänä sekä perheitä auttavana tukimuotona. Perhetukipalvelujen perhetyö oli ollut tavoitteellista, muutokseen tähtäävää työskentelyä. Perheet olivat kokeneet perhetyön lisänneen arjenhallintaa, arjessa jaksamista ja voimaantumista, luottamusta omiin voimavaroihin, päivärytmin selkiytymistä sekä vahvistusta vuorovaikutussuhteisiin.

Perheiden ongelmat ovat nykyään moninaisia. Yksi ongelmatekijä perheessä saattaa aiheuttaa monta muuta tuen tarvetta ja loppujen lopuksi voi olla vaikea tietää, mikä aiheutui mistäkin, mikä on syy ja mikä seuraus. Kokemus on aina henkilökohtainen ja moniulotteinen tapahtuma. Kokemuksen henkilökohtaisuus sekä siihen vaikuttavat monet tekijät tekevät kokemuksesta hankalasti hallittavan ja ennustettavan. Kokemus syntyy yksilön itsensä sekä ympäristön ärsykkeiden välillä sekä yksilön sisimmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen kanssa. (Helminen 2017, 46.) Usein avun ja tuen hakeminen ei ole helppoa. Kynnys avun ja palvelujen hakemiseen voi olla korkea ja oikean palvelun löytäminen vaikeaa. Muutosvaiheessa elävä saattaa kokea, että avun tunnistaminen sekä avun hakeminen aiheuttavat epätoivon tunteita, häpeää ja syyllisyyttä. Ihmisellä on pitkälti toive ja halu selvitä sekä pärjätä yksin, ilman apua, jotta voi hyväksyä itsensä. (Pesonen 2006, 158–159.) Nämä asiat nousivat esiin kysyessämme perheiltä tuen tarvetta ja palveluun ohjautumista. Kun perheessä tarvitaan useita eri tukimuotoja,

on ammattilaisten ohjaus ja neuvonta ehdottoman tärkeää ja moniammatillisen yhteistyön tulee olla toimivaa ja saumatonta. Perhetyössä pyritään löytämään perheiden vahvuudet sekä heidän voimavarat. Perhekriiseihin on mahdollista löytää apua, eikä tarvitse pelätä leimatuksi tulemistä. Alan ammattilaiset tukevat monella tapaa perheitä näissä vaativissa tilanteissa. Varhainen tuki on perheiden auttamisessa ensiarvoisen tärkeää. (Forss & Pimiä 2014, 67.)

Suurimmalla osalla haastatelluista oli ollut useita haastattelulomakkeessa esiin nostettuja avuntarpeiden ja ongelmatekijöiden syitä, joihin olivat tarvinneet perhetyön apua. Usein ongelmat linkittyivät toisiinsa ja vaikuttivat eri tavalla eri perheenjäseniin. Haastateltavien kokemus oli usein, että "kaikki vaikuttaa kaikkeen elämässä". Haastatteluvastauksissa ilmeni, että perheissä oli ollut orastavia, piileviä tarpeita, joihin yksittäinen tekijä, kuten avioero, työttömyys tai muu kriisitilanne olivat toiminut tilanteen laukaisijana, jolloin ulkopuoliselle avulle sekä tuelle oli tullut tarvetta. Haastatteluvastausten mukaan suurimmat tuen tarpeet perheissä liittyivät lasten kasvatukseen ja ongelmiin vuorovaikutuksessa sekä lasten käyttäytymishäiriöihin ja rajoittamiseen. Nuorten ongelmina olivat: koulunkäyntivaikeudet, koulukiusaaminen, internetiin liittyvät ongelmat (pelaaminen), käyttäytymishäiriöt sekä masennus. Myös oman tai puolison uupumisen tai väsymyksen takia oli perheessä ollut perhetyön tuelle tarvetta. Muita syitä perhetukipalvelujen tuen tarpeelle olivat: tarve perheen arjen toiminnan vahvistamiseen sekä tuki ja apu elämäntilanteen äkillisen muutoksen (avioerojen / työttömyyden / muun kriisitilanteen) johdosta.

Auttamistyössä ihminen kohdataan yleensä aina jossakin hyvinvoinnin muutosvaiheessa. Muutosvaihe voi liittyä ihmisen muuttuneeseen elämäntilanteeseen, terveydentilaan tai kehitykseen, missä tapahtuneet muutokset uhkaavat ihmisen psyykkistä, fyysistä, tai sosiaalista hyvinvointia, eli ihmisen koko elämäntilanne voi muuttua monella eri tavalla. Muutosvaihe on aina yksilöllinen kokemus. Tästä syystä johtuen tulee auttamisenkin olla sen mukaisesti muuttuvaa, mitä muutos kullekin ihmiselle merkitsee. Lähtökohtana auttamiselle on kriisin eli muutosvaiheen ymmärtäminen, niin perheelle kokonaisuutena, kuin yksittäiselle ihmiselle. Kun ihminen nähdään ainutkertaisena, hänen oma sisäinen kontekstinsa toimii ammatillisen auttamisen perustana sekä muutosvaiheessa että odottamattomissa tilanteissa. Tällöin ymmärtäminen asiakkaan näkökulmasta on mahdollista, kohtaamisessa toteutuu asiakaslähtöisyys sekä vahvistuu asiakkaan osallisuuden kokemus. (Pesonen 2006, 158–159.)

Perhetyön oma erityinen tehtävä kontekstista riippumatta on hyvinvoinninmuutoksen tukeminen. Perhetyön vaikutukset hyvinvoinnin muutokseen asiakasperheiden kokemana, olivat enemmistön mukaan muuttaneet perheen tilannetta parempaan suuntaan. Haastatteluvastausten perustella mahdollisuus puhua ulkopuolisten kanssa oli auttanut heitä puhumaan rakentavammin yhdessä oman perheen kanssa, erityisesti lasten kanssa. Vastauksissa nousi siis esille keskustelemisen ja osallisuuden tärkeys yhdessä lasten ja nuorten kanssa. Perhetyö oli lisännyt perheen sisällä avoimuutta. Saatu tuki oli ollut kannattelevaa ja vahvistanut perheitä omien ratkaisujen teoissa.

Tyytymättömyyttä palveluun olivat aiheuttaneet tilanteet, joissa asiakasperheet olivat joutuneet vaihtamaan perhetyöstä lastensuojelun asiakkaiksi. Näissä tilanteissa perhetyö ei ollut enää tarpeeksi riittävää, vaan tarvittiin tiiviimpää ja tehostetumpaa perhetyötä. Tällöin oli koettu haastavana uusien perhetyöntekijöiden kanssa samanlaisen, turvallisen ja luottamuksellisen suhteen muodostamisen. Tyytymättömyyttä oli aiheuttanut myös asiakkaan oma kokemus siitä, että asiakasta ei ollut riittävästi informoitu asiakassuhteen muuttumisesta perhetyöstä lastensuojeluun. Nämä asiakkaan kokemat ongelmalliset tilanteet olivat aiheuttaneet heissä ristiriitaisia tunteita. Myös työntekijälle nämä tilanteet ovat haastavia, sillä työskentelyssä joudutaan tasapainottelemaan asiakkaan toivomuksien ja yksittäisen asiakkaan sekä muiden asiakkaiden etujen välillä sekä toimimaan lain edellyttämällä tavalla. Alaikäisen lapsen kohdalla ratkaisevia seikkoja ovat hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Asiakkaan etu on tärkeää, mutta laki korostaa erityisesti lapsen edun huomioimista kaikissa sosiaalihuollon toiminnoissa, jotka koskevat alaikäistä eli alle 18-vuotiasta. (Ihalainen & Kettunen 2016. 74–75.)

Odottamattomat tapahtumat ja tahdosta riippumattomat muutokset elämässä vaativat ihmistä muotoilemaan oman sisäisen tarinansa uudelleen. Auttamistilanteissa tarvitaan sensitiivisyyttä, jolloin voidaan tukea autettavan ihmisen sisäisen voiman tunteen vahvistumista. Muutosprosessissa kohtaamisessa painottuu ihmisen emotionaalinen kohtaaminen, todellinen läsnäolo ja intuitiivinen ymmärtäminen (Pesonen 2006, 158–159.) Haastatteluvastausten perusteella perhetukipalvelujen perhetyöstä saatu tarvittava tuki ja apu heidän muuttuneessa tilanteessaan, olivat kohdistuneet suurimmaksi osaksi arjessa jaksamiseen ja voimaantumiseen sekä luottamukseen omiin voimavaroihin. Näiden lisäksi perhetyö oli auttanut perheitä heidän arkensa sujumisessa ohjaamalla ja neuvomalla mm. päivärytmin selkiytymisessä. Myös kokemus perheen sisäisten vuorovaikutussuhteiden vahvistumisesta oli haastateltavien mukaan perheen tilanteissa lisääntynyt.

Nykyään keskusteluissa kuulee usein sanottavan, että vanhemmuus on tänä päivänä hukassa. Tämä tarkoittaa vanhempien epävarmuuden ja epätietoisuuden lisääntymistä kasvattajan roolissa. Vanhemmuus saattaa muodostua vanhemmille niin monimutkaiseksi ja jäsentymättömäksi, että vanhempien ongelmatilanteissa vaikea löytää uusia ja toimivia selviytymistapoja. Perhetyöstä saatava tuki on vanhempien kasvatustietoisuuden ja kasvattajan roolin vahvistamista. (Järvinen & ym 2012, 129–130.) Soiten perhetukipalveluilta kasvatukseen saatu tuki, ohjaus ja neuvonta olivat tärkeimpiä tukimuotoja asiakasperheiden hyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Haastatellut asiakasperheet olivat tyytyväisiä siihen, että perhetyöntekijät olivat olleet sanoittamassa heille sitä, mikä on lapsen/nuoren normaaliin kehitykseen kuuluvaa. Myös kriisitilanteissa saatu neuvonta ja ohjaus siihen, miten asioita tulisi lapsille kertoa heidän ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti, oli auttanut ja tukenut vanhempia kriisistä selviytymiseen. Perhetyöstä saadut ”eväät” lasten ja nuorten kehitykseen ja kasvuun sekä heidän ajatusmaailmaansa, oli auttanut vanhempia lasten ja nuorten ymmärtämisessä ja hyväksymisessä. Näiden lisäksi tuki ja ohjaus rajojen ja perheen yhteisten sääntöjen asettamiseen oli koettu hyväksi ja tarpeelliseksi, sekä se, että lapset/nuoret otettiin osalliseksi keskusteluihin. Myös konkreettisiin toimintoihin saatu apu koettiin hyväksi. Haastatellut vanhemmat kokivat, että perhetyöstä saatu apu oli auttanut vahvistaen vanhempien omia ajatuksia ja käsityksiä kasvatuksesta, sekä lisäten heidän luottamustaan omaan toimintaan lasten/nuorten kanssa.

Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät asiat ovat vanhemmille huolta aiheuttavia asioita, jotka vaikuttavat koko perheen hyvinvointiin (Halme & Perälä 2014, 216). Tyytymättömyyttä perhetyöstä saatuun kasvatukseen tukemiseen koettiin tilanteissa, joissa perhetyö oli jatkunut pitkään, eikä tilanteeseen ollut saatu asiakkaan odottamaa tarvittavaa apua ja tukea ja vanhemman huoli lapsesta jatkui edelleen. Näissä perheissä oli ongelmana lasten rajattomuus tai vanhempien eriävät mielipiteet kasvatuksesta.

Vanhemmuuden tukeminen määritellään perhetyön yleiseksi tavoitteeksi, missä lapsen etu turvataan läheissuhteiden jatkuvuutena. Perhetyön toiminnan keskiössä voidaan nähdä vuorovaikutuksen tukeminen, sillä vanhemmuus on aina vuorovaikutusta vanhemman ja lapsen välillä, ja siten vanhemmuuden kysymykset palautuvat lapsen tarpeisiin ja hyvinvointiin. Perhetyön toiminnan kohteena on usein lapsen ja vanhemman suhde eli perhedynamiikka; miten perhe toimii arjessa, minkälaiset ovat roolit perheessä, arjen sujuminen sekä arjessa jaksaminen. Yleisellä tasolla vanhemmuuden tukemisen tavoitteena on riittävän vahva vanhemmuus, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Tavoitteena on tilanne, jossa lapsen tarpeet ovat vanhemmalle tärkeitä ja ymmärrettäviä. (Myllärniemi 2007.)

Vanhemmuuteen oli vastausten mukaan saatu käytännönläheistä ja henkistä tukea, eli neuvontaa ja ohjausta ns. perusasioissa ja kriisiinkin työvälineitä. Perhetyön vanhemmuuteen saatu tuen tarve oli korostunut erityisesti silloin, kun perheessä olevat ongelmat olivat olleet pahimmillaan. Perhetyöstä saatu tuki oli koettu kannattelevana, ja se oli auttanut pääsemään tilanteessa eteenpäin. Vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, että he olivat saaneet tietoa siitä, miten lapset käyttäytyvät ja miten lapsia käsitellään.

Ammatillisen vuorovaikutuksen tulee rakentua niin yksilöllisestikin kuin hyödyntämällä asiakkaan niitä voimavaroja ja aineksia, joita kussakin kohtaamisessa on tarjolla. Vuorovaikutuksessa työntekijän tulee osata ohjata sen kulkua, tietäen millaiset tekijät vievät vuorovaikusta eteenpäin. (Vilen ym. 2008, 22.) Keskusteluavusta ja vanhemmuuskeskusteluista, joissa työntekijät jakoivat puheenvuoroja, oli ollut apua. Vanhemmuuden tukemiseen saatu apu, lähinnä keskustelut, joissa heräteltiin ajattelemaan asioita uusilla tavoilla ja esittämällä oikeita, tilanteeseen sopivia kysymyksiä, olivat haastateltujen mielestä olleet hedelmällisiä. Perhetyö oli auttanut vastausten mukaan hyvin ja kannustavasti vahvistaen vanhemmuutta. Haastatellut vanhemmat kokivat positiivisena sen, kun he olivat olleet omassa tilanteessaan vaikeuksissa, niin joku ulkopuolinen taho oli tullut ja todentanut asioita sekä antanut myönteistä palautetta. Haastateltavat kokivat sen voimaannuttavana. Tärkeänä osana vanhemmuuden tukemista nousi esille ristiriitatilanteiden hoito ja siinä vanhemmille jaksamiseen saatu tuki. Samoin koettiin myös perheissä, missä oli murrosikäisiä lapsia. Perhetyön kautta vanhemmat kokivat, että heillä oli auenut ymmärrystä, miten kohdella murrosikäistä.

Asiakaslähtöisyyden toteutumista perhetyössä selvitettiin kysymällä haastatelluilta, miten perhetyö oli näkynyt perheen arjessa, minkälaisia kokemuksia haastatelluilla oli perhetyöntekijöistä sekä heidän käyttämistään työskentelymenetelmistä. Todellinen asiakaslähtöisyys lähtee asiakasymmärryksestä, joka perustuu asiakkaan tilanteen ja tarpeiden syvälliseen ja kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen, eikä tieto yksinään riitä, mikäli halutaan olla luomassa ihmisen elämään aidosti vaikuttavia ja lisäarvoa tuottavia palveluja. Palvelujen tulee olla asiakkaan näköisiä ja heidän tarpeisiinsa suunniteltuja kokonaisuuksia, missä asiakas kokee tulleen aidosti kuulluksi, huomatuksi ja arvostetuksi. (Ahonen 2017, 8; Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 57.)

Jokainen asiakas on erilainen, ja vuorovaikutuksen tulee rakentua yksilöllisesti, hyödyntämällä niitä voimavaroja ja aineksia, joita kussakin kohtaamisessa on tarjolla. (Vilen ym. 2008, 22.) Jokainen asiakkaan kanssa vietetty hetki voi olla hyvää tai huonoa työtä. Yksikin väärä tai väärin painotettu sana, jota asiakas pitää loukkaavana tai hänen tilannettaan väheksyvänä, voi olla pilaamassa asiakassuhdetta pit-

käksikin aikaa. Vastaavasti jokainen kohtaamistilanne voi olla suuri mahdollisuus, sillä yksikin positiivinen asiakasta oikealla tavalla eteenpäin kannustava sana tai ele voi olla viemässä asiakkaan ongelmaa tai tilannetta pitkän askeleen eteenpäin. (Ihalainen & Kettunen 2016, 3.)

Perhetyöntekijöillä oli ollut haastatteluvastausten mukaan varattuna riittävästi aikaa perheille. Eriävä mielipide liittyi perhetyön käyntien ajan joustamattomuuteen, sillä tarkasti määritelty käyntiaika ei ollut aina riittänyt perheen tarpeisiin. Avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus kuuluvat saumattomasti asiakaslähtöiseen, hyvään yhteistyöhön sosiaalialla, ja he ovat varsinkin perhetyössä onnistumisen tärkeitä tekijöitä. Asiakasperheet olivat vastausten mukaan pystyneet kertomaan asioistaan työntekijälle todella hyvin tai hyvin suurimman osan kokemana. Ainoastaan tilanteessa, missä nuori oli ollut perhetyön tuen tarvitsija, ei hänen ollut helppoa kertoa omista asioistaan perhetyöntekijälle. Perhetyöntekijöiltä saatuun tietoon muista palveluista ja tuen mahdollisuuksista oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Haastatellut eivät kokeneet muuhun tukeen olleen juurikaan tarvetta, eivätkä perhetyöntekijät olleet ottaneet puheeksikaan muita tukimahdollisuuksia joidenkin vastausten mukaan.

Perhetyöntekijöiltä saatuun ohjaukseen ja neuvontaan oltiin tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä oltiin keskusteluapuun, arjen käytäntöjen ohjaukseen ja neuvontaan monissa eri elämäntilanteissa. Haastatellut kokivat myös pääosin, että he olivat tulleet hyvin kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Joissakin vastauksissa nousi esiin työntekijän ja asiakkaan "kemioiden" kohtaamattomuus, joka vaikutti kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemukseen. Suurin osa haastateltavista koki tuen olleen juuri oikea-aikaista. Osa haastateltavista kertoi, että olisi tarvinut tukea varmaan jo aiemmin, mutta he eivät olleet osanneet sitä silloin hakea. Perhetyön toteutuminen lasten näkökulmasta jakoi mielipiteitä. Yli puolen haastatelluista mielestä tämä oli toteutunut hyvin, mutta osassa vastauksissa toivottiin enemmän lasten yksilöllistä huomioimista ja lapsille suunnattua omaa toimintaa käyntien ajaksi.

Asiakasymmärryksen tulee sisältää ja ottaa huomioon asiakkaan koko toimintaympäristön, sillä vaikka hänet kohdataan omana yksilönään, hän on samalla osa perhettä, lähiyhteisöä sekä ympäröivää yhteiskuntaa. Asiakaslähtöisessä toiminnassa tulee organisoida toiminta asiakkaan, ei vain palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakas tulee nähdä palveluihin osallistuvana toimijana, ei passiivisena kohteena, sillä asiakkaan osallisuuden työskentelyyn tulee rakentua asiakkaan oman hyvinvointinsa asiantuntijuuden kautta. (Klen & Marttila-Ojala 2017, 89 [Virtanen, Suoheimo & Lamminmäki 2011].) Haastateltujen asiakasperheiden kokemus oli, että perhetyöntekijöiden avulla arjesta oli tullut sujuvampaa monella eri tavalla. Tärkeimpinä tuen muotoina oli koettu keskusteluapu, ohjaus ja neuvonta. Myös per-

hepalaverit, joissa perhetyöntekijät olivat toimineet ns. puheenjohtajana, oli koettu rakentavana ja toimivana menetelmänä. Keskusteluavusta oltiin saatu voimavaroja, ohjauksella käytännön vinkkejä arjen rutiineihin, oikean tuen kohdentamisella perhetyöntekijät olivat osanneet tarjota sitä tukea, mitä perheissä oli tarvittukin. Perhetyöntekijöitä kutsuttiin rautaisiksi ammattilaisiksi, hommansa osaaviksi ja tavattoman taitaviksi työntekijöiksi.

Haastatellut lapset kokivat, että perhetyöntekijät olivat kuunnelleet lapsia ja olivat olleet lasten mielestä luotettavia. Lapset olivat pystyneet kertomaan asioitaan ja kokivat tulleen kuulluiksi. Perhetyöstä oli saatu apua perheelle lasten mukaan. He toivat esiin, että riitoja ei enää ole niin paljon ja perhetyöntekijät osasivat auttaa hyvin. Perhetyöntekijöiden käyntejä oli ollut riittävästi, paitsi yhden mielestä, joka perusteli asiaa niin, että hankalat tilanteet olivat jatkuneet perhetyön lopetuksen jälkeen. Lopussa lapsilta pyydettiin palautetta perhetyölle, oliko jotain mikä oli mieluista ja jäi mieleen ja oliko jotain, mistä he eivät tykänneet. Mieleen oli jäänyt positiivisena kaikki toiminnallinen tekeminen, retket, jäätelöllä käynnit ym.

Eräs toimiva menetelmä lasten kanssa oli ollut peruslautapeliä pelaaminen. Yhden haastateltavan kokemuksen mukaan pelien aikana lapsilla syntyneitä tunteenpurkauksia oli voitu käsitellä yhdessä perhetyöntekijän kanssa, ja näin vanhempi oli kokenut saavansa tilanteissa tukea ja vahvistusta itselleen vanhempana. Perhetyöntekijöiden tuki ja konkreettinen apu oli auttanut perheitä arjen asioissa sekä käytännön asioiden sujumisessa merkittävästi. Haastateltujen vastauksissa näkyi tyytyväisyys tällaiseen tukeen, jolla on konkreettinen vaikutus perheen arkeen. Näitä olivat tilanteet, joissa perhetyöntekijät olivat hakeneet tarvittaessa nuorta kouluun, olivat tukena koulutuspaikkojen valinnassa ja auttaneet hakuprosessissa. Perhetyöntekijät olivat hakeneet lapsia/nuoria myös kotoa erilaisiin aktiviteetteihin, tutustuttaneet harrastusmahdollisuuksiin sekä erilaisiin sosiaalisiin toimintoihin. Toiminnallisia menetelmiä, kuten erilaiset retket, minigolf, keilaus, uinti, tehtiin myös koko perheen voimin. Haastateltujen lasten mielestä heitä oli kuultu hyvin ja heidän mielipiteitään otettiin huomioon perhetyön suunnittelussa ja toiminnassa. Vastauksissa kävi tosin ilmi, että haastatellut lapset eivät olleet aina mukana perhetyöntekijän käynneillä, eikä perhetyöntekijän kanssa ollut lapsella kontaktia kuin muutamalla käynnillä perhetyöjakson aikana. Lasten kanssa oli käytetty toiminnallisia menetelmiä. Vastauksissa mainittiin lautapeliä pelaaminen, piirtäminen, retkillä käynnit ja siellä erilaiset aktiviteetit.

Perhetyö on kontekstisidonnaista, se muotoutuu tilanteen ja tavoitteen mukaan. Sen tarkoitus on kuitenkin kontekstista riippumatta tukea erityisesti perheitä muutoksessa. Perheen tukemisessa lähdetään aina perheen tarpeista ja toimitaan joustavasti niiden mukaisesti, vastaten ilmenneisiin tarpeisiin. Haastatteluvastauksissa annettiin palautetta oikeanlaisen toiminnan kohdentamisesta asiakkaalle eli siihen, mikä on tarpeellista asiakkaiden omaan tarpeeseen ja tilanteeseen nähden, oliko lähdettävä esimerkiksi retkille vain siksi, että se oli kuulunut suunnitelmaan, vaikka perheen tilanne olisi tarvinnut konkreettista apua kotona arjessa selviytymisessä. Vastauksissa oli myös perhetilanne, jossa asiakas olisi koennut palvelun hyödyttäneen heidän tarpeitaan paremmin, jos perhetyöntekijöiden kanssa olisi lähdetty pois perheen kotoa ja tavattu jossakin muualla, sillä kotikäynnit oli koettu raskaina. Koti on ihmiselle tärkeä turvapaikka, ja jos siitä muodostuu negatiivisten asioiden ja ongelmien käsittelypaikka, sen merkityssuhde muuttuu ja voi olla vaikuttamassa ihmisen hyvinvoinnin kokemukseen heikentävästi. (Rauhala 2005, 34–37).

Palvelumuotoilussa palvelutapahtuma synnyttää asiakkaalle palvelukokemuksen sen mukaan, miten hyvin palvelu on hänen mielikuvaansa vastannut, kuinka tavoitteisiin on päästy. (Ahonen 2017, 30.) Perhetyön tavoitteena on päälähtöisesti vahvistaa perheen voimavaroja ja kehittää arkeen toimivia malleja yhdessä perheen kanssa. Alussa perheille laaditaan tavoitteet, joita kohti edetään, ja perhetyön loppuessa tarkastellaan, ovatko tavoitteet toteutuneet. Asiakkaan kanssa yhdessä tehty tilannearviointi tukee asiakkaan kulkua kohti hänen itsensä määrittelemiä tavoitteita. (Helminen 2017, 46.) Enemmistön haastatelluista asiakasperheistä kokemus oli, että heidän tavoitteensa olivat toteutuneet saadun perhetyön aikana hyvin. Haastatteluvastauksissa ilmeni, että saatu tuki oli ollut tarpeita vastaavaa ja tavoitteiden saavuttamista oli jatkettu itsenäisesti perheissä edelleen, perhetyön loppumisesta huolimatta. Järvinen ym. (2012) ovat todenneet, että perheen tulee tehdä itse tarvittava muutos elämäänsä. Erityisen tärkeää on, että perhe arvioi tehtyjä tavoitteita säännöllisesti yhdessä työntekijän kanssa. Perhepalvelujen perhetyön onnistumista tukee se, että vanhempi kokee olevansa omien asioidensa ja perhetilanteensa asiantuntija.

Ihmisen kokonaisvaltaisuus (kehollisuus, situationaalisuus ja tajunnallisuus) huomioon ottaen, ihminen voi vaikuttaa omaan elämäänsä joko pyrkimällä muokkaamaan ulkoisia olosuhteita niin, että ne vastaavat tavoitteitaan, tai pyrkimällä muuttamaan omaa suhtautumistaan ulkoisiin olosuhteisiin, jotta ne sopisivat paremmin hänen tavoitteisiinsa. Ihmisen kokema elämänlaatu ei riipu pelkästään ulkoisista olosuhteista. (Helminen 2017, 48.) Haastatteluvastauksissa nousi esiin kokemuksia siitä, miten alussa asetetut tavoitteet olivat loppua kohti kyllä toteutuneet, mutta töitä niiden eteen oli haluttu edelleen tehdä. Lisäksi nousi esille näkökulma, kuinka oli jouduttu tekemään isoja päätöksiä ja ratkaisuja elämäntilan-

teessa, jotta oli voitu päästä eteenpäin. Ainoastaan tilanteissa, joissa ongelmat olivat jo pitkälle kärjistyneitä, ei perhetyössä asetettujen tavoitteiden ollut mahdollisia toteutua niin, kuin ne olivat alussa laadittu. Näitä olivat tilanteet, joissa oli ollut perheväkivaltaa, tai tilanteet, joissa asiakkaan kokemus oli, että heidät oli siirretty kesken perhetyön lastensuojelun puolelle, jolloin alussa asetetut tavoitteet olivat jääneet kesken vaihdoksen myötä. Myöskään tilanteissa, joissa asiakaslähtöisyys ei ollut toteutunut asiakkaan odottamalla tavalla, eivät asetetut tavoitteet olleet toteutuneet. Kokemus niistä oli, että ne olivat tulleet enemmän ulkopäin, eikä riittävän yksilöllisesti, asiakkaan omista tarpeista ja kiinnostuksen kohteista. Kokemus työskentelystä oli tällöin ollut väkinäistä.

Asiakasperheiden kokemukset moniammatillisen yhteistyön toimivuudesta perhetyön ja muiden yhteistyötahojen kanssa olivat pääosin positiivisia, ja yhteistyö oli ollut heidän mukaansa sujuvaa. Vastausten perusteella asiakkaat olivat kokeneet tyytyväisyyttä siihen, että heitä autettiin ja kaikki olivat toimineet heidän mukaansa hyvin. Lisäksi yhteydenpito perhetyön puolelta muihin yhteistyötahoihin, oli ollut aktiivista. Yhteistyön sujuminen oli näkynyt myös palavereissa. Tyytymättömyyttä oli aiheuttanut tiedottamiseen liittyvät ongelmat, jotka todettiin johtuneen todennäköisesti uudesta Soitesta, ja siihen liittyvistä uudistuksista. Lisäksi tyytymättömyyden kokemukseen moniammatillisesta yhteistyöstä vaikutti yhden asiakkaan kokemus perhetyön vaihtumisesta lastensuojeluun. Haastateltava toi vastauksessaan esille sen, miten tieto oli tullut hänelle ja hänen mukaansa myös perhetyöntekijöille yllätyksenä.

Varhainen huolten tunnistaminen ja niihin ajoissa puuttuminen ovat perheiden tukemisen ja ongelmien ennalta ehkäisyn kannalta keskeisiä asioita. Huolten varhaisen tunnistamiseen ja niihin puuttumiseen edistävillä ja ehkäisevillä palveluilla ja niiden saatavuudella on tärkeä merkitys, jolloin voidaan olla ennalta ehkäisemässä lapsen kehityksellisten ongelmien, mielenterveysongelmien, yleisen pahoinvoinnin, syrjäytymisen sekä käyttäytymisongelmien riskitekijöitä. (Ihalainen ym. 2016.) Perhetukipalveluiden saatavuus koettiin pääosin helpoksi, sillä 67 % haastatelluista vastasi saatavuuden olleen helpoa. Kohtalaisen helpoksi vastasi 16,5 % haastatelluista ja kohtalaisen hankalaksi 16,5 %. Saatavuuden helpoksi kokemisen syinä olivat asioiden nopea eteneminen yhteydenotosta lähtien, sekä se, että jokin muu taho oli tehnyt yhteydenoton perhetukipalveluihin. Myös aikataulujen yhteensovittaminen perhetyön ja perheen kesken koettiin hyväksi saatavuuteen vaikuttavaksi tekijäksi. Kohtalaisen helpoksi oli koettu saatavuus tilanteissa, jolloin jokin muu taho oli tehnyt aloitteen selvittelemällä perhetyön saannin mahdollisuuksia perheelle. Kohtalaisen hankalaksi perhetukipalvelun saatavuus oli koettu tilanteissa, kun palvelun aloittaminen oli ollut hidasta, tai kun haastateltavan kokemus oli se, että itse apua hakemalla ei suhtauduttu riittävän vakavasti asiakkaan avun ja tuen tarpeeseen heidän tilanteessaan.

Suurin osa haastatelluista oli ohjautunut perhetukipalveluihin monen eri tahon suosittamana ja ohjajana. Useat heistä olivat ottaneet itse yhteyttä, mutta tämän lisäksi suositus yhteydenottoon oli tullut joltain muulta taholta. Usein suositus / ohjaus oli tullut nuorisopsykiatrian / psykiatrian poliklinikan kautta. Muita tahoja, joiden kautta perheet ohjautuivat perhetukipalveluihin, olivat: neuvola, perheneuvola, terveystalot, kotipalvelu, koulun oppilashuolto, lastensuojelu sekä poliisi.

Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö aukaisee uusia mahdollisuuksia ihmisen elämäntilanteen kokonaisvaltaisuuden huomioonottavalle suunnittelulle. Toimivan yhteistyön merkitys korostuu erityisesti silloin, kun ihmisellä on useita ongelmia ja niiden ratkaisemiseen tarvitaan pitempiä aikoja asiakassuhteen. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 50.) Moniammatillisen yhteistyön lisäämisen tarve jatkautui haastateltavien asiakasperheiden omien kokemusten ja perheiden tilanteiden mukaan. Yhteistyö oli pääosin koettu sujuvaksi ja riittäväksi, eivätkä haastateltavat olleet kokeneet tarpeelliseksi sen lisäämistä. Osalle oli tarjottu mahdollisuutta käydä useamman kerran palaverissa, tai heillä oli kokemuksia siitä, kuinka asiakasperheen tilannetta koskevassa palaverissa oli ollut parhaimmillaan kaksitoista ihmistä eri ammattiryhmistä mukana. Yhteistyön lisäämistä olisi odotettu tilanteissa, joissa oli ollut tiedottamisen puutteeseen ja tulkintaan liittyviä ongelmia, joista oli asiakasperheiden tilanteeseen aiheutunut hankaluuksia tai väärinymmärryksiä. Tällöin monialaisen ja moniammatillisen työn hyödyt jäävät saavuttamatta, jos yhteistyön osapuolet sekä asiakas, hänen omaisensa ja läheisensä eivät jaa yhteistä ymmärrystä yhteistyön tavoitteista ja päämääristä sekä toimintakäytännöistä. Onnistunut palvelukokemus edellyttää, että asiakkaan ja hänelle tärkeiden ihmisten tulee olla ammattilaisen rinnalla, toteuttamassa ja arvioimassa yhteistyötä, ja sen toteutuskäytäntöjä. (Helminen 2017.)

Monialaisesta ja moniammatillisesta yhteisestä yhteistyöstä huolimatta on todettu, että lapsille ja perheille suunnatuissa palveluissa on puutteita ja tarvitaan edelleen kehittämistä palveluiden yhteensovittamisessa, vaikka yhteistyö on ollut runsasta eri toimijatahojen välillä. Lasten ja perheiden palvelut eivät muodosta ehjää kokonaisuutta. Esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelujen, kasvatus- ja perheneuvolojen, mielenterveys- ja psykiatrian palveluiden sekä päihdepalveluiden yhteistyö ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla (Helminen 2017, 17–18.) Haastatteluvastauksista nousi esille, että yhteistyön lisäämistä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioon ottamiseen oli voinut lisätä edelleen, saamalla kokonaisuus toimivaksi, eli heidän tilanteessaan yhteistyötä koulun, perhetyön ja kotipalvelujen kanssa.

Perhetyön ohjaamistilanteissa on kohtaamisissa syntynyt asiakkaalle kokemuksia. Kokemus on ollut vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä asetelma on johtanut joko positiivisiin ajatuksiin tai tunteisiin. Jos asiakkaan reaktio on negatiivinen, se huonontaa hänen palvelukokemustaan, mutta jos reaktio on ollut positiivinen, asiakas on voinut tuntea, että hänen kokemuksellaan on arvoa. Näistä kokemuksista on muodostunut asiakkaalle merkityssuhteita, jotka vaikuttavat asiakkaan mielipiteeseen saadusta palvelusta. (Helminen 2017.)

Perhetyön kokonaisarvosanan keskiarvoksi tuli neljä. Arvosanan neljä ja viisi perusteluiksi mainittiin haastatteluissa seuraavia syitä: kaikki oli toiminut ja sujunut perhetyössä erittäin hyvin, perhetyöntekijät olivat olleet entuudestaan tuttuja ja haastateltavat kokivat tyytyväisyyttä siihen, että heitä oli autettu heidän haastavissa elämäntilanteissaan. Avoimuus ja luottamus asiakkaan ja perhetyöntekijän välillä oli myönteistä. Vanhemmuuteen saatu tuki oli ollut tärkeää ja hyödyllistä sekä työskentelymenetelmät perheessä saivat kiitosta. Arvosanaa heikentäviä tekijöitä olivat mm. kokemus siitä, että perhetyön aloittamiseen liittyvissä asioissa oli mennyt liian paljon aikaa, eikä perhe ollut saanut tarvitsemaansa apua riittävän ajoissa kriisin kohdatessa silloin, kun tarve perhetyölle oli ollut akuutti. Resurssien puute loma-aikoina, ajan rajallisuus käynneillä sekä palvelun oikein kohdentaminen nähtiin myös heikentävinä tekijöinä. Lisäksi perhetyöntekijöiden vaihtuminen kesken asiakasprosessin, kokemus palaverien raskaudesta sekä se, että perhetyöntekijät olivat olleet liian kärkkäitä, ymmärtämättä perheen kokemia asioita, oli vaikuttamassa kokonaisarvosanan valintaan heikentävästi.

Palvelukokemus on aina ainutlaatuinen yhdistelmä asiakkaan kokemia, näkemiä ja tuntemia asioita. Syvällisen asiakasymmärryksen avulla palvelumuotoilussa voidaan olla luomassa uusia eri tyyppisiä palveluja, jotka lähtevät asiakkaan tarpeista. Syvällisen asiakasymmärryksen syntyminen on oleellista hyvien, laadukkaiden ja eettisesti tuotettujen palvelujen luomisessa ja kehittämisessä (Ahonen 2017, 35, 78.) Laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeeseensa perustuvaa palvelua oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Laadukkaassa palvelussa on huomioitu koko palvelujärjestelmän, organisaation, palvelun sekä prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset sekä pienetkin yksityiskohdat. (Ahonen 2017, 55.) Haastateltujen kautta saatu palaute työn kehittämiseen jakautui yksilölliseen huomioimiseen, oikeanlaisen tuen kohdentamiseen tarvelähtöisesti asiakkaan perheen tilanteen edellyttämällä tavalla, perhetyöntekijöiden ajankäyttöön, resursseihin, työntekijöiden vaihtuvuuteen, yksityisen ja julkisen puolen eroihin, sekä yhteiskunnan lainsäädäntöön liittyviin näkökulmiin työn edelleen kehittämiseksi.

Perhetyöstä saadun ohjauksen ja neuvonnan lisäksi olisi toivottu, että perhetyöntekijät olisivat olleet enemmän mukana perheiden arjessa, jotta he olisivat nähneet todellisuudessa perheen haastavia tilanteita lasten kanssa. Haastatteluissa tuli esille, että lapset käyttäytyivät käynneillä eri tavalla vieraan ihmisen ollessa mukana tilanteissa. Useassa vastauksessa nousi esiin myös, että vanhemmat olisivat odottaneet lasten huomioimista enemmän, myös niissä tilanteissa, joissa tuki oli ollut kohdennettuna pääasiassa vanhemmille. Lisäksi lasten yksilölliseen kohtaamiseen toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota. Tämä tuli esille myös sellaisten lasten ja nuorten kohdalla, kun kyseessä oli vetäytyvämpi tai hiljaisempi lapsi, joka saattoi jäädä rohkeampien ja sosiaalisten sisarustensa varjoon. Kehitysehdotuksena tuli, että lapsille olisi oma työntekijä ja vanhemmille omansa.

Kohtaamistilanteissa perhetyöntekijä saattaa joutua ristiriitatilanteeseen asiakkaan ja palveluiden ja tuen tarpeen sekä palvelutarjonnan ja taloudellisten mahdollisuuksien välillä. Työhön voi sisältyä jatkuvaa tasapainottelua tarpeiden ja resurssien riittämisen keskellä (Helminen 2017, 48.) Rajalliseen aikaan käyntikerroilla olisi toivottu enemmän joustovaraa. Tämä nähtiin tarpeelliseksi tilanteissa, kun perhetyöntekijöiden käyntien väli perheessä oli ollut pidempi. Kehitysehdotuksena nousi, että intensiivinen tiiviimpi jakso voisi palvella paremmin, kuin pitemmällä aikavälillä olevat harvakseltaan olevat käynnit. Haastatelluista asiakasperheistä neljä haastateltavaa piti perhetukipalvelujen resurssien lisäämistä tarpeellisenä, jotta apua voitaisiin tarjota oikea aikaisesti. Myös loma-aikojen resurssit olisi tärkeää huomioida ajoissa. Työntekijöiden vaihtumista oli pidetty useassa vastauksessa harmittavana asiana. Sellaisissa tilanteissa, missä perhetyöntekijään tai tukihenkilöön oli syntynyt luottamuksellinen asiakassuhde, koettiin työntekijän vaihtuminen harmittavana asiana, joka vaikutti asiakassuhteeseen.

Lähtökohtana auttamiselle on kriisin eli muutosvaiheen ymmärtäminen, niin perheelle kokonaisuutena, kuin yksittäiselle ihmiselle. Perhe, joka on kohdannut tilanteessaan kriisin, tarvitsee konkreettista tukea ja ohjausta, eli se tarvitsee muutosvaiheessaan tukea sen hetkisessä tilanteessa elämiseen, kohti oman elämän parempaa ymmärtämistä ja selviytymistä. (Pesonen 2015, 158–159.) Haastatteluvastauksista tuli esiin oikeanlaisen tuen kohdistaminen. Esimerkkinä perhetilanne, missä oli ollut ongelmana toisen puolison väkivaltaisuus. Haastateltavan kokemus oli, että heidän tilanteessaan keskityttiin enemmän perheen lapsiin, arkeen, lastenhoitoon sekä vanhemmuuteen, eikä siihen, mikä oli heidän sen hetkinen suurin avuntarpeensa. Edellä olevan lisäksi oikeanlaisen tuen kohdistamiseen kaksi haastateltavaa antoivat palautetta siitä, kun olivat joutuneet kohtaamaan vakavan kriisitilanteen. Kriisin ensimmäisissä vaiheissa (shokki-reaktio-vaihe) tulisi ensisijaisesti keskittyä työskentelyssä perheen arjessa selviytymiseen.

Yhdessä haastatteluvastauksessa haastateltava nosti esiin julkisen ja yksityisen puolen palvelun eron. Haastateltava koki, että julkisen puolen palvelu oli ollut tosi rajallista verrattuna yksityiseen puoleen siitä, mitä kaupungin perhetyöntekijät olivat voineet tehdä. Palvelun rajallisuus näkyi muun muassa siinä, mitä yksityisen puolen perhetyöntekijät pystyivät tekemään lasten kanssa, joka ei julkisella puolella ollut mahdollista. Yksityisellä puolella onnistui esimerkiksi lasten kuljettaminen, lasten kanssa ulkoiltiin tai perhetyöntekijät kävivät lasten kanssa kaupassa. Haastateltava kertoi ymmärtävänsä, että tämä oli myös rahakysymys.

Yhteiskunnallisena näkökulmana, lähinnä lainsäädäntöön liittyen, yksi haastateltava kyseenalaisti lain tulkintaa, ammattilaisten lopullista vastuuta ja lakia yleensäkin ja niiden päivittämistä tähän päivään. Vastauksessaan hän pohtii, ovatko huumeet, alkoholi tai väkivalta syynä siihen, että lapsi/nuori voidaan ottaa huostaan. Haastateltava kyseenalaistaa rajattomuutta, tilannetta, missä vanhempi ei saa lasta/nuorta ruotuun aiheuttaen lapselle/nuorelle ongelmia, etteikö tämä ole lapsen laiminlyöntiä, joka tulee vaikuttamaan mahdolliseen syrjäytymiseen.

Palvelumuotoilua voidaan pitää kokonaisvaltaisena kehittämisen menetelmänä, sillä siinä keskitytään tavoitteiden, tarpeiden, motiivien ja halujen sekä kokemusten kokonaisvaltaiseen asiakasymmärrykseen, ja sitä kautta palvelujen kehittämiseen. Erilaisten kokemusten pohjalta halutaan olla luomassa asiakkaille sellaisia palveluja, mitä he oikeasti haluaisivat. Usein asiakkaat itse pyytävät vain inhimillistä palvelua, hymyn ja hieman aikaa. He toivovat ihmistä ihmiselle, joka on ohjaajan tai hoitajan roolin takana. Ihmistä, jolla on edes hetki aikaa olla läsnä ja keskustella. Asiakkaalla on yleensä ikävä ihmistä, keskustelua ja ystävällisiä kasvoja. (Ahonen 2017, 105.)

Tämän opinnäytetyön pohjalta nousivat esiin seuraavat jatkotutkimusaiheet; lasten / nuorten äänen kuulemisen toteutuminen perhetukipalvelujen asiakkuuden aikana, internetin vaikutukset perheiden arjessa sekä isien vaikuttamismahdollisuudet perhetyössä.

6 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tässä opinnäytetyössä tutkimusote on laadullinen sekä määrällinen. Näillä eri otteilla samassa opinnäytetyössä voitiin täydentää sekä olla minimoimassa toisen tutkimusotteen puutteita. Laadullista tutkimusotetta käytettiin tässä työssä määrällisen tutkimusotteen aineistosta saadun tiedon ymmärryksen lisäämiseen sekä opinnäytetyön luotettavuuteen lisäävänä tekijänä. (Kananen 2014, 143.)

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä arvioimalla tehdyn tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2009, 26–27). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole yksiselitteistä ohjetta. Tässä suhteessa kvalitatiivinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta tutkimuksesta, jossa on vakiintunut luotettavuuden kriteeristö. Tieteellisen työn luotettavuuden mittareita ovat reliabiliteetti ja validiteetti, jotka ovat saaneet yleisesti erilaisia tulkintoja. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä ja validiteetti sitä, että tutkitaan oikeita asioita. (Kananen 2014, 146–147; Hirsjärvi ym. 2015, 231–233.) Määrällisessä tutkimuksessa sisäinen validiteetti eli se, mitataanko tutkimuksessa oikeita asioita, liittyy tutkimuksen suunnitteluun, eli tutkimusasetelmaan ja osittain myös aineiston analyysiin (syys-seuraussuhteet), vastaten siihen, onko ne tehty oikein. Ulkoinen validiteetti liittyy saatujen tulosten yleistettävyyteen. Reliabiliteetti, tulosten pysyvyys, liittyy lähinnä tutkimuksen toteutukseen eli siihen, että tutkimusta uusittaessa saadaan samat tutkimustulokset ja uusintamittaus vahvistaa tutkimustuloksia. (Kananen 2014, 14, 148–148.)

Laadullisen opinnäytetyön luotettavuuskriteeristö eroaa määrällisen tutkimuksen kriteeristöstä, eikä sen luotettavuuden arviointi ole yhtä selkeää kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisen opinnäytetyön luotettavuus kohdistuu koko tutkimusprosessiin, aineiston keruuseen, analyysiin ja tulosten kirjaamiseen. Opinnäytetyön tekijät ovat arvioineet opinnäytetyön luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan edessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134; Kananen 2014, 150–151.)

Laadullisen opinnäytetyön lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti, sillä tutkija itse päättää ketä tutkitaan, mitä kysytään, miten kerätty aineisto analysoidaan sekä miten se tulkitaan. Tutkija on itse tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Tässä opinnäytetyössä on luotettavuuden tarkasteluun ja opinnäytetyön riskienhallintaan varauduttu opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa sekä suorittamalla riittävää dokumentaatiota opinnäytetyöprosessin aikana. Yleisinä luotettavuuskriteereinä laadullisessa tutkimuksessa käytetään vahvistettavuutta, tulkinnan ristiriidattomuutta, arvioitavuutta, luotettavuutta ja saturaatiota eli kylläntymistä. (Kananen 2014, 146–151.)

Vahvistettavuus edellyttää opinnäytetyöprosessin tarkkaa selostusta opinnäytetyön toteuttamisesta. Tarkkuus koskee kaikkia työn vaiheita. Ydinasioita ovat kuvaukset henkilöistä, paikoista ja tapahtumista sekä tärkeää on kertoa, myös tässä opinnäytetyössä, mahdollisimman tarkasti se, mitä opinnäytetyössä on tehty ja miten saatuihin tutkimustuloksiin on päästy. Haastattelut nauhoitettiin, mikä lisää aineiston luotettavuutta. Nauhoihin on mahdollista tarvittaessa palata tarkistamaan alkuperäisiä lausuntoja. Tämän opinnäytetyön tekijät eivät huomanneet esittää mahdollisuutta tiedonantajille kuunnella itse nauhoja, jolloin olisi voitu lisätä opinnäytetyön vahvistettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2015, 231–233; Kananen 2014, 152–153.)

Tulkinnan ristiriidattomuus tarkoittaa tutkimuksen sisäistä validiteettia. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkkoja ja täsmällisiä tulkintasääntöjä. Tässä opinnäytetyössä on kerätty aineistoa eri lähteistä, jolloin tulkintaa on tehty monilähteisenä synteisinä. Teemahaastattelu voi olla tuomassa yksittäiseen tulkintaa eroja, vaikka tämä ei tarkoita kuitenkaan sitä, että samaan tutkimusongelmaan voitaisiin saada kovin monia tulkintoja. Ainoastaan teemoittelussa ja koodaamisessa on voinut ilmetä tulkinnanvaraa. Tämän riskitekijän poissulkemiseksi tässä opinnäytetyössä kaksi tekijää on tullut samaan lopputulokseen johtopäätöksissä, jolloin kyseessä on tulkinnan ristiriidattomuus, joka lisää opinnäytetyön luotettavuutta. (Kananen 2014, 153.)

Opinnäytetyöprosessin aikana tässä työssä arviointia on tehty koko prosessin aikana suhteessa teoriaan, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Luotettavuutta lisää dokumentaatio, joka luo tälle työlle uskottavuutta, sillä kaikki opinnäytetyöprosessin vaiheissa tehdyt ratkaisut voidaan perusteella. Dokumentointia voidaan pitää menetelmien ja koko työn arvioitavuuden mahdollistajana. Opinnäytetyön aineisto säilytetään, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan todentaa. (Kananen 2014, 153.)

Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta on varmistettu toistuvilla kenttäkontakteilla, havainnoilla ja triangulaation avulla. Tässä opinnäytetyössä luotettavuutta pyrittiin parantamaan keräämällä tietoa eri lähteistä ja vertaamalla eri lähteistä saatua tietoa omaan tulkintaan sekä katsomalla tuottavatko eri tietolähteet toisiaan tukevia tuloksia. Eri lähteistä saatiin vahvistusta työssä esitetyille tulkinnoille ja johtopäätöksille. Tämä monilähteisyys viittaa triangulaatioon ja on tässä opinnäytetyössä yksi luotettavuuden osoittamiskeino. (Kananen 2014, 153–154.)

Saturaatio eli kylläntyminen on käyttökelpoinen luotettavuuden vahvistamiskeino aineiston riittäväyydestä. Saturaatio tarkoittaa tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään, eikä laadullisen opinnäytetyön aineisto tuota tutkimusongelman kannalta enää mitään uutta tietoa. Tässä opinnäytetyössä suoritettiin

lisäksi toinen otanta haastateltavista, jotta uusia havaintoyksiköitä saatiin lisättyä, kunnes huomattiin vastausten alkavan toistaa itseään. Näin voitiin todeta, että oli saavutettu odotettu kylläntymispiste (saturaatio). (Kananen 2014, 153–154; Tuomi ym. 2018, 99.)

Haastattelu on suhteellisen herkkä aineistonkeruumenetelmä, johon voi sisältyä virhelähteitä, jotka voivat aiheutua haastattelijasta kuin haastateltavastakin ja itse haastattelutilanteesta kokonaisuutena. Tässä opinnäytetyössä puhelinhaastattelun käyttäminen toi haastetta luottamuksellisen dialogian syntymiselle. Haastattelijan rooli edellyttää huolellista valmistautumista, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista. Tutkittavat saattavat puhua haastattelutilanteissa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa. Tämä on otettu tässä työssä tuloksia tulkitessa huomioon, että tulosten yleistämistä ei ole haluttu liioitella. (Hirsjärvi 2013, 207.)

Reliabiliteetti näkyi opinnäytetyön haastattelulomakkeen kysymysten muotoilussa. Kysyimme laaditussa haastattelulomakkeessa tietyissä teemoissa samaa asiaa, mutta aseteltujen kysymysten muotoilu oli hieman erilainen. Tällä työskentelytavalla haluttiin varmistaa, että aineistosta nousi esille mahdollisimman monipuolinen tieto sekä pystyttiin tarkastelemaan tulosten toistettavuutta ja vahvistamaan tämän opinnäytetyön reliabiliteettia. Validiteetti huomioitiin varmistamalla haastattelulomakkeen kysymysten ymmärrettävyys ja vastaavuus työelämän tarpeisiin, joista toteutettiin etukäteisarviointi haastattelulomakkeesta perhetukipalvelun työntekijöiltä. Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä voidaan pitää myös haastateltuja asiakasperheitä, joiden yhteystiedot (puhelinnumero) annettiin numeroituna listana (perhe 1, perhe 2 jne.) perhetukipalvelun toimesta, joten kaikki haastatteluun osallistuneet pysyivät opinnäytetyön tekijöille anonyymeinä. Opinnäytetyön luotettavuutta lisäävänä tekijänä voidaan nähdä myös opinnäytetyön tekijöiden oma kriittinen arviointi haastattelukysymyksien laadinnassa, joihin panostettiin syvällisesti sekä ajallisesti sen suunnitteluvaiheessa, että sitä laadittaessa.

Lisäksi tämän opinnäytetyön laadun varmistamiseksi työn eri vaiheissa on huomioitu monipuolinen ja kriittinen lähteiden käyttö. Lähdekirjallisuuden valinnassa huomioitiin mahdollisimman uusi tutkimusmateriaali ja sen soveltuvuus opinnäytetyön tutkimusasetelmaan nähden. Lisäksi on noudatettu eettisesti hyvää tieteellistä käytännettä. (Alasuutari 2011, 276; Hirsjärvi ym. 2009, 18–27; Tuomi & Sarajarvi 150–151.)

Lähdekriittisyys on olennainen osa tutkimuksen analyysia. Faktanäkökulman kautta pystytään varmistamaan ja arvioimaan haastattelujen kautta kerätyn tiedon totuudenmukaisuutta. Lähteiden luotettavuuteen vaikuttaa myös se, mistä näkökulmasta lähteestä saatavaa tietoa on tarkasteltu. Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan tarkastella indikaattoreina tai todistuksina. Kirjalliset lähteet toimivat tässä tutkimuksessa indikaattorina, eli ne ovat olemassa, riippumatta tämän tutkimuksen tekemisestä. (Alasuutari 2011, 95–97.)

Haastattelut toimivat tässä opinnäytetyössä todistuksena. Eli ne ovat haastattelukysymysten kautta tutkimusaiheeseen liittyviltä ihmisiltä kysytyjä, oletuksena, että kaikki asianosaiset ovat olleet aiheesta hyvin perillä. Opinnäytetyön haastattelukysymykset on laadittu siten, että niiden vastaukset tukevat opinnäytetyön tietoperustaa ja ovat näin ollen luotettavia. (Alasuutari 2011, 95–97.)

Tutkimuksen eettisyys tarkoittaa kysymystä oikeasta ja väärästä eli etiikan peruskysymyksistä. Arvioitaessa tutkimuksen eettisyyttä voidaan sitä tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä on koko tutkimusprosessin ajan noudatettu rehellisyyttä ja vilpittömyyttä kaikissa työn eri vaiheissa. Asiakkaiden äänen kuuleminen tutkimuskohteena oli jo itsessään eettinen valinta. Opinnäytetyön haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Siihen suostumusta selvitimme yhteydenotolla puhelimitse, aiemmin lähetetyn saatekirjeen jälkeen. Saatekirje sisälsi tiedot tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta sekä luottamuksellisuudesta. Lisäksi alaikäisten lasten/nuorten haastatteluun osallistumista, kysyttiin heidän huoltajansa suostumus.

Tutkimusaineiston ja siitä saadun tutkimustiedon luottamuksellisuuden säilyttämiseksi aineistoa on käsitelty siten, että haastatellut asiakasperheet eivät ole opinnäytetyöstä tunnistettavissa. Lisäksi olemme huomioineet koko tutkimusprosessin ajan aineiston käyttämisen ja sen käsittelyn sovittujen lupauksen mukaisesti. Haastatteluista saatu aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Näiden lisäksi opinnäytetyön tekemistä on ohjanneet sosiaalialan ammattieettiset periaatteet. (Tuomi ym. 2018, 155–157.)

7 POHDINTA

Tämä opinnäytetyöprosessi on tukenut ammatillista kasvuamme kohti sosiaalialan ammattilaista. Opinnäytetyön tehtävänä oli vastata tutkimuskysymyksiin eli tarkoituksenamme oli tutkia asiakasperheiden kokemuksia hyvinvoinnin muutoksesta ja perhetukipalvelujen tuen toimivuutta eri näkökulmista. Tutkimuksen tekeminen sai meidät pohtimaan perhetyötä, eli mitä kaikkea se pitää sisällään asiakkaan näkökulmasta, että saadaan onnistunut palvelukokemus. Se pitää sisällään kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin huomioonottamisen, asiakaslähtöisyyden toteutumisen sekä yhteiskunnallisista muutoksista johtuvan näkökulman työn kehittämiseksi eli palvelumuotoilun.

Varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi vuosi sitten elokuussa, jolloin päätimme tehdä opinnäytetyön parityönä, aiheen ollessa jo valmiina keväällä 2017. Aloitimme prosessin syyskuussa palaverilla työn tilaajan eli Soiten perhetukipalvelujen kanssa. Mietimme käytäntöjä asiakkaiden parhaimman tavoitettavuuden saavuttamiseksi sekä asiakasryhmää, jolle haastattelut tulisimme tekemään. Syksyn ajan työstimme haastattelulomakkeita sekä suunnittelimme opinnäytetyön teoriaa ja käsitteitä. Joulukuussa 2017 olimme tiiviisti yhteyksissä työelämäohjaajiimme ja saimme sovittua pääpiirteet valmiiksi aineistonkeruuta varten. Olimme laatineet saatekirjeen (LIITE 1) ja haastattelulomakkeet (LIITE 2, 3), jotka perhetukipalvelut lähettivät eteenpäin asiakkaille. Näin emme tulleet tietämään henkilötietoja asiakkaista, joita haastattelisimme. Tämä lisäsi opinnäytetyömme eettisyyttä ja luotettavuutta. Saatekirjeessä kerroimme lähestyvämme perheitä ensin puhelimitse, perhetukipalveluilta saamiimme puhelinnumeroihin soittamalla. Mainitsimme, että meille ei luovuteta kenenkään nimiä puhelinnumeroiden yhteydessä. Kerroimme saatekirjeessä mahdollisuudesta tulla perhekeskus Villaan ilta-aikaan koko perheenä tai yksittäin haastatteluun, tai jos tuntuisi hankalalta lähteä illalla tällaiseen, niin puhelimitsekin voisimme haastattelun tehdä.

Tässä vaiheessa työskentelyä joulukuusi oli jo edessä. Päätimme työelämäohjaajien kanssa yhteistuumin, että aloitamme asiakashaastattelut joululomien jälkeen. Arvelimme, että perheissä olisi kiireitä ja jotkut saattaisivat olla matkoilla joulunaikaan, joten vastausprosenttiin voisi tällä ajankohdalla olla vaikutusta. Aloitimme soitot tammikuun ensimmäisellä viikolla. Olimme ostaneet prepaid - liittymät, joilla soitimme puhelut ja näin varmistimme puhelinnumeroiden hävittämisen tiedoistamme luotettavasti opinnäyteprosessin jälkeen sim-korttien tuhoamisella. Ensimmäisellä soittokierroksella kysyimme perheenjäsenten halukkuutta osallistua opinnäytetyöhömmme. Myöntävän vastauksen saatua-

amme sovimme haastattelun ajankohdan. Osaan annettuihin puhelinnumeroihin ei saatu yhteyttä. Osa numeroista ei ollut enää käytössä ja osa vastasi, mutta kertoi olevansa hankalassa paikassa, joten sovimme soittavamme myöhemmin uudestaan. Uudestaan soittaessamme ei kuitenkaan enää vastattu useammakaan yrityksen jälkeen. Ensimmäisen asiakasperheotannan jälkeen tarvitsimme vielä lisää haastateltavia, joten keskustelimme työelämäohjaajiemme kanssa ja päätimme tehdä vielä toisen otannan asiakasperheistä. Näin saimme lisää aineistoa tutkimukseemme. Lopujen lopuksi saimme 12 aikuisen ja kolmen lapsen haastattelun aineistoksemme. Suurin osa haastatteluun osallistuneista vastasi mielellään kysymyksiimme ja puhuikin pitkään kokemuksistaan perhetyöstä. Tässä huomasimme kehittyneemme asiakastyön osaamisen kompetenssin mukaisesti, eli osasimme luoda asiakkaan osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Meille tämän kompetenssin vaatimukset kuuluvat myös persoonallisiin ominaisuuksiimme eli kompetenssin vaatimukset ovat meille luontevia.

Haastatteluja puhelimitse sovittaessa huomasimme, ettei lähes kukaan halunnut tulla tarjoamaamme paikkaan Villan perhekeskukseen paikan päälle haastatteluun. Yksi vanhempi oli aluksi halukas tulemaan lastensa kanssa, mutta perui viime hetkellä. Haastattelu puhelimitse tuntui vanhemmista helpommalta. Moni mainitsi, että elämä on niin kiireistä, mihinkään ylimääräiseen ei olisi aikaa. Ehkä anonyymius puhelinhaastattelussa oli myös helpommaksi koettu tapa kuin lähteä koko perheenä tapaamaan heille outoja ihmisiä tässä vaiheessa, kun perhetyö oli kuitenkin jo päättynyt.

Tarkoituksenamme oli alun perin haastatella koko perhettä, molempia vanhempia ja kouluikäisiä lapsia. Tässä vaiheessa huomasimme, että oikeastaan kukaan ei ollut halukas tulemaan kasvatusten tehtävään haastatteluun, sekä sen, että lasten haastattelut tulisivat olemaan haasteellisia. Olimme jo aiemmin pohtineet, että lasten haastattelut pitäisi ehdottomasti tehdä fyysisesti läsnä ollen, koska lasten kanssa kohtaamisella on merkitystä. Kohdatessa olisi voinut saavuttaa paremman kontaktin ja luottamuksen, kuin puhelimesta. Haastattelutilanne pitäisi luoda turvalliseksi ja toteuttaa nimenomaan mukavissa, rauhallisissa tiloissa, ensin vähän tutustuen, kahvitellen (lapsille omat tarjoilut huomioiden) ja sitten haastattelulomaketta keskustelevasti läpikäyden. Opinnäytetyöprosessin aikana tulimme siihen tulokseen, että lasten kokemukset perhetyöstä olisi ihan oma opinnäytetyöaiheensa. Olimme tätä kokonaisuutta varten kohdentaneet lapsille oman haastattelulomakkeen, mutta kaikki muu onnistuneen tutkimuksen toteutumiseksi lasten näkökulmasta olisi pitänyt suunnitella ihan erikseen ja lähestymistavan olisi pitänyt olla toisenlainen saadaksemme lapset osallistumaan haastatteluun. Tämän opinnäytetyön perusteella lasten äänen kuulemisen pitäisi tapahtua asiakkuuden aikana, ennen asiakkuuden päät-

tymistä. Tällöin asiat olisivat lapsilla vielä muistissa, eikä myöskään tarvitsisi miettiä, laukaiseeko asioiden esiin nostaminen negatiivisia tunteita ja muistoja lapsissa, jotka voisivat olla vaikuttamassa taantuvasti asiakkaan hyvinvoinnin muutokseen.

Haastattelulomakkeen (opinnäytetyön mittari) huolelliseen ja kriittiseen suunnitteluun ja sen rakentamiseen käytetty aika hyödytti ja selkeytti aineiston analysointia. Haastattelulomakkeeseen liittyviä kehitettäviä asioita oli, että haastattelulomaketta olisi voinut vielä tiivistää ja ehkä kysymysten asettelua muuttaa, mutta toisaalta kysymysten toistuvuus oli takaamassa opinnäytetyön laatua.

Opinnäytetyön tekemisessä koimme haasteena yhteisen ajan löytymisen sekä myös muut aikatauluihin tulleet muutokset, vaikka olimme näihin etukäteen varautuneet jo tutkimussuunnitelmaa laatiesamme. Suunnitelmassa ja aikatauluissa pysymiseen vaikuttivat työelämän tuomat haasteet toisen meistä aloittaessa uuden työn juuri samaan aikaan opinnäyteprosessin alkamisen kanssa. Opinnäytetyöprosessin aikana itsensä johtamisen taidot vahvistuivat, mutta kehitettävää on edelleen. Elämän monet osa-alueet vaikuttavat omaan hyvinvointiin, ja niiden tasapaino olisi tavoiteltavaa sekä suotavaa. Ruuhkavuosia eletessä on iso haaste löytää tasapaino jokaiseen elämän osa-alueeseen. Tässä itsensä johtamisen taidot ja niiden tietoinen kehittäminen olivat eduksi.

Opinnäytetyöprosessin aikana olemme pohtineet sitä, miten sosiaalialan perhetyössä eettisyyden osamiseen tuo haasteita tilanteiden ja ongelmien moniulotteisuus. Työntekijänä joutuu pohtimaan asioita hyvin monesta eri näkökulmasta ja samalla lain huomioon ottaen. Erityisesti sellaisissa asiakastilanteissa, jotka sisältävät arvoriitoja, työntekijän eettinen osaaminen korostuu. Näitä ovat esimerkiksi tilanteet, joissa työntekijän ja asiakkaiden näkemykset eroavat toisistaan, ja kuitenkin työntekijän tulisi pystyä valitsemaan, toimimaan sekä ottamaan selkeästi kantaa päätöksiin ja tekemään ratkaisuja. Tämä edellyttää työntekijältä ammattieettistä harkintakykyä sekä omien arvojen ja ihmiskäsityksen tunnistamista. Eettisessä osaamisessa työyhteisön tuki on erityisen tärkeää.

Opinnäytetyön haastattelut toimivat asiakastyön oppimiskokemuksina, joiden kautta syventyi ymmärrys siitä, miten asiakastyön keskeisenä lähtökohtana on itsereflektio. Asiakastyössä työntekijällä on eettinen velvollisuus tarkkojen havaintojen tekemiseen ihmisten hyvinvoinnin ongelmista, tilanteen muutoksista, sekä niistä onnistumisista, mitkä hyvinvoinnin muutokseen liittyen ovat milloinkin tapahtuneet. Tämä vaatii työntekijältä sensitiivisyyttä sekä tunneälyä. Asiakastyön kohtaamisen tulee olla tilaa antavaa, kuuntelevaa, toista huomioivaa ja läsnä olevaa. Asiakas ei saa olla väline, työn ja vallan kohde.

Hänen tulisi tulla kohdatuksi ihmisenä, jonka mahdollisuuksiin edelleen luotetaan. Perhetyön luonteeseen kuuluu työskentely vastuullisilla ja herkillä alueilla. Sen arvoihin kuuluvat oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, ihmisarvo ja arvokkuus, ilman suorituksia tai ansaitsemista, oikeus tulla oikealla tavalla kohdatuksi.

Luottamuksellisesta, kunnioittavaa yhteistyötä, dialogista suhdetta asiakkaan kanssa voidaan pitää myös eettisenä tavoitteena, jolle tulee aluksi luoda hyvä pohja. Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen luominen on herkkä työtä, jossa aitous, välittämien ja kyky kohdata ihminen ihmisenä synnyttää ilmapiiirin, jolloin asioita voidaan keskustella ja ratkaista tasavertaisesti yhteistyössä neuvottelemalla. Tällöin myös perhetyössä varhainen huolten tunnistaminen ja niihin ajoissa puuttuminen ovat perheiden tukemisen ja ongelmien ehkäisyn kannalta keskeisiä ja mahdollisia asioita. Opinnäytetyön kautta ymmärrys lisääntyi, miten työntekijöiden rooli ja tapa arvioida ihmisen palvelutarpeita voi olla vaikuttamassa siihen, muuttuvatko ongelmat ihmisen kokemana moninaisiksi vai auttaako saatu tuki ja palvelut ihmistä selviytymisessä kohti parempaa uutta.

Sosionomin palvelujärjestelmäosaaminen edellyttää osaamista ja kykyä ennakoida sekä jäsentää muuttuvia hyvinvointipalveluiden muutoksia ja kykyä osallistua palveluiden kehittämiseen. Tämä opinnäytetyö osoittaa sen, että olemme sisäistäneet tämän kompetenssin. Olemme työssämme osallistuneet palvelujen kehittämiseen. Tutkimuksesta on hyötyä sosiaalialalle, sillä haastatteluista saatu asiakaspalaute on merkittävässä roolissa palvelujen edelleen kehittämisessä. Asiakaslähtöiset ja käyttäjäkokemukseen perustuva palvelujen kehittäminen on tullut osaksi sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistä. Lisäksi koimme tämän opinnäytetyön myös oman ammatillisuutemme kehittämisenä, sillä palautteista saimme lisää eväitä siihen, mitä asiakkaat työntekijältä odottavat, ja toisaalta siihen, mitä muutostarpeita työntekijällä tulisi olla. Näiden palautteiden ja opinnäytetyön teoriatiedon pohjalta olemme voineet syventää osaamistamme, rakentumassa olevaa ammatti-identiteettiämme syvällisen asiakasymmärryksen suuntaan. Asiakastilanteiden jatkuva muuttuminen ja ihmisen ainutkertaisuus edellyttävät kykyä jatkuvaan oppimiseen ja oman asiakastyön kehittämiseen sekä työhön, missä jokaiselle on sosioekonomisesta asemasta riippumatta turvattava tasapuoliset ja oikeudenmukaiset palvelut.

Ihminen elää omaa ainutkertaista elämää. Hyvinvoinnin kokemus on yksilöllistä. Se on aina subjektiivinen kokemus. Ihmisen omakohtaiseen, kokonaisvaltaiseen kokemukseen vaikuttavat holistisen ihmis-käsityksen kolme osatekijää, yhdessä ja erikseen, eli näiden osatekijöiden väliset vuorovaikutukset yhdessä. Tämän opinnäytetyönprosessin aikana syveni oma osaamisemme erityisesti yksilöllisyyden ko-

kemuksen merkityksestä koko sosiaalialan työn onnistunutta kokonaisuutta ajatellen. Sosiaalialan ammattilaisina ihmisen hyvää ei voida määritellä ulkopuolelta, vaan jokainen määrittelee sen henkilökohdaisesti itse. Tämän ajatuksen tulisi kulkea mielessä ammatillisessa ohjaustyössä.

Opinnäyteprosessi on ollut erittäin mielenkiintoinen ja antanut meille opiskelijoina paljon uutta tietoa sekä syventänyt ymmärrystämme teorian ja käytännön välillä. Prosessi eteni välillä hitaammin ja välillä taas nopeammin. Aikataulussa pysyminen oli ajoittain haastavaa, varsinkin loppuvaiheessa saimme kirriä kunnolla päästäksemme asetettuihin aikatauluihin. Mitä syvällisemmin aiheisiin perehtyi, sitä vaikeammaksi rajaaminen ja aiheessa pysyminen muuttui. Loppujen lopuksi kokonaisuus valmistui ajallaan ja voimme olla tyytyväisiä työhömmе ja toivomme työn tilaajan eli Soiten perhetukipalvelujen saavan tästä opinnäytetyöstä toivomaansa materiaalia työnsä kehittämiseen.

Lähdekirjallisuuden valinnassa huomioitiin mahdollisimman uusi tutkimusmateriaali ja sen soveltuvuus opinnäytetyön tutkimusasetelmaan nähden. Ainoastaan muutamat teokset kuten Rauhalan 2005 ihmiskäsitys ihmistyössä olivat enemmän kuin viisi vuotta vanhoja. Rauhalan julkaisemaa teosta voidaan pitää mielestämme edelleen relevanttina lähteenä sosiaali- ja terveysalalla, sillä holistinen ihmiskäsitys muodostaa kaikkien ihmissuhdetyöntekijöiden toiminnan perustan.

LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokilla Oy.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Riika: InPrint.
- Allardt, Erik. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Wsoy.
- Arnould, E., Price, L. & Zinkhan, G. 2005. (2nd edition) Consumers. Series Marketing McCraw-Hill/Irwin. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Porvoo: Bookwell. Oy.
- Gönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttämenetelmät. Saatavissa: [HYP://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf](http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf). Viitattu 20.10.2017.
- Halme, N. & Perälä, M. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopisto paino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. Painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi. Teoksessa J. Helminen, (toim.). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 47–57.
- Hjerppe, R. 2011. Hyvinvointi, elämä ja onnellisuus. Teoksessa (toim.) Väestöliitto 70 vuotta Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa J. Helminen (toim.). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 32–47.
- Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 85-109.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. Uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus- moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Väitöstutkimus. Helsinki: yliopisto, sosiaalitieteiden laitos. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequ. Viitattu 4.4.2018.

Isyyslaki 13.1.2015/11. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150011>. Viitattu 10.2.2018.

Jantunen, M., Lahti, M., Partti, A. & Tynkkynen, T. 2007. Perhe on tärkeä elämänarvo – eurooppalaisten sairaanhoitajaopiskelijoiden näkemyksiä perheestä ja perhehoitotyöstä. Lahden ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäyte.

Järvelä, P. & Mannermaa, T. 2017. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 6.10.2017.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, P., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perheytyön arkea. Helsinki: Edita.

Karila, K. & Nummenmaa, A. R. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Kuvauskohteena päiväkot. Helsinki: Ws Bookwell Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Suomen Yliopistopaino Oy.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon.

Kananoja A. & Karjalainen P. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon, 156–170.

Kananoja, A. 2017. Sosiaalipolitiikan yhteiskunnallinen työnjako. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon, 40–47.

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Saatavissa: <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>. Viitattu 27.10.2017.

Klen, I. & Marttila-Ojala, M. 2017. Lastenneuvola ja varhaiskasvatus sateenkaariperheiden tukena. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita. 78–91.

Kähkönen, E. 2013. Palvelumuotoilua asiakkaan ehdoilla. Tesso. Saatavissa: https://tesso.fi/artikkeli/palvelumuotoilua_asiakkaan_ehdoilla. Viitattu 24.10.2017.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 10.2.2018.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 10.2.2018.

Laki ja asetus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>. Viitattu 10.2. 2018.

Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi. Tampere: JuvenesPrint–Suomen yliopistopaino.

Lyhty, T & Nietola, V. 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa P. Näkki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 142–159.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon, 48–93.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä- jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Varis-Instituutin julkaisusarja. 6/2007. Saatavissa: www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikautantona.pdf. Viitattu. 9.4.2018.

Paunonen, M. & Vehviläinen- Julkunen, K. 1999. Perhe hoitotyössä – teoria, tutkimus ja käytäntö. Porvoo: WSOY.

Paunonen, M. 1999. Suomalaisen perheen rakenteet ja perheiden toiminnan vaikutus perheenjäsenten terveyteen. Teoksessa M. Paunonen & K. Vehviläinen-Julkunen (toim.) Perhe hoitotyössä – teoria, tutkimus ja käytäntö. Porvoo: WSOY.

Perhetyö. 2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>. Viitattu 2.4.2018.

Perälä, M., Halme, N. & Kanske, O. 2014. Lapsiperheiden kokemus palveluiden saatavuudesta ja tuen riittävyydestä. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Pesonen, A. 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveystalauttamistyössä. Teoksessa J. Helminen, (toim.). Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveystalauttyö monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy, 155-169.

Rauhala, L. 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Salmi, M., Lammi-Taskula, J. & Sauli, H. 2014. Lapsiperheiden toimeentulo. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: JuvenesPrint – Suomen yliopistopaino, 81–93.

Salmi, M. & Lammi-Taskula, J. 2014. Työ, perhe ja hyvinvointi. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: JuvenesPrint–Suomen yliopistopaino, 21–80.

Soite. 2017. Perhetukipalvelut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://soite.fi/sivu/perhepalvelut>. Viitattu. 21.10.2017.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> . Viitattu. 15.10. 2017.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015 Toimeenpanosuunnitelma. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://stm.fi/julkaisut>. Viitattu 24.10.2017.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015a. Lastensuojelun käsikirja. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>. Päivitetty 18.11. 2015. Viitattu 1.9. 2017.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015b. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi> Päivitetty 7.12.2015. Viitattu 4.4.2018.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015c. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo> . Päivitetty 15.1.2018. Viitattu 13.4.2018.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi 2018. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.

Vaarama, M., Mukkila, S. & Hannikainen-Ingman, K. 2014. Suomalaisten elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa M. Vaarama, S. Karvonen, L. Kestilä, P. Moisio & A. Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 20-39.

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekstöm, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: Wsoy Oppimateriaalit Oy.

Virtanen, P. Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakasläh- töisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekes 281/2011. Helsinki: Tekes.

HEI!

Olemme sosionomiopiskelijat Saija Salmi ja Elina Mäki Centria AMK:sta. Teemme opinnäytetyötä SOITE: n perhetukipalveluille tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden, kokemuksia perhetyöstä ja perhetyöhön liittyvästä asiakasprosessista. Työmme tarkoituksena on saada tietoa varhaisen perhetyön saatavuudesta, sisällöstä ja onnistumisesta perheiden näkökulmasta. Tutkimustulosten perusteella tuotamme tietoa perhetyöntekijöille, jotta he pystyvät kehittämään työtään edelleen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi teiltä saadun palautteen avulla. Tästä syystä Teidän osallistumisenne tutkimukseen on arvokasta ja tärkeää.

Tutkimukseemme on valikoitu perheitä, joiden asiakkuus SOITE: n perhepalveluissa on päättynyt. Aineiston tutkimukseen keräämme haastattelemalla perhetyön asiakasperheitä tammikuun aikana 2018.

Tulemme ottamaan teihin yhteyttä **puhelimitse viikon sisällä** tämän kirjeen saapumisesta. Puhelussa kysymme suostumustanne osallistua tutkimukseemme henkilökohtaisella haastattelulla, joka toteutetaan Villan perhekeskuksen tiloissa tai puhelinhaastatteluna, teidän valintanne mukaan. Haastattemme mielellään koko perheen, vanhemmat sekä lapset (kouluikäiset). Lasten äänen kuuleminen, osallistuminen haastatteluun olisi erityisen toivottavaa. Haastattelut tehdään yksilöllisesti, näin jokaisen perheenjäsenen mielipide saadaan kuuluviin. Arvostaisimme kovasti, jos perheestä tulisi useampi osallistuja.

Kyselylomakkeet tulevat tämän saatekirjeen mukana, jolloin voitte tutustua etukäteen haastattelussa kysyttäviin asioihin. Halutessanne voitte täyttää lomaketta jo valmiiksi. Käymme lomakkeen haastattelussa kohta kohdalta läpi.

Haastattelut nauhoitetaan ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Nauhat tyhjennetään ja kirjallinen aineisto tuhotaan yksityisyyttä suojaavalla menetelmällä eli nimesi tai mikään henkilöllisyydestä kertova tieto ei tule tutkimukseemme. Tutkimushaastattelu jää ainoastaan haastattelutilanteessa mukana olevien osapuolten tietoisuuteen eli haastateltavien ja haastattelijoiden.

Yhteistyöterveisin
Elina Mäki & Saija Salmi
Centria AMK Kokkola

HAASTATTELULOMAKE PERHETYÖ

1. Olen

- ☐ Äiti ☐ Muu huoltaja, mikä _____
- ☐ Isä ☐ Lapsi _____ v.

Perheeseen kuuluu:

Tukiverkostonne: keneltä läheisiltä saatte tukea?

2. Perhetukipalvelun asiakkaana ollessasi, olit

- ☐ äitiysvapaalla ☐ isyysvapaalla
- ☐ vanhempainvapaalla tai hoitovapaalla ☐ työssä
- ☐ työttömänä ☐ muu, mikä? _____

3. Tuen tarve (Voit mainita useamman)

- ☐ lasten kasvatus- ja (ongelmat vuorovaikutuksessa, käyttäytymishäiriöt, rajoittaminen)
- ☐ kouluongelmat
- ☐ lapsen / lasten terveys (kehitykselliset asiat, sairaudet, oireilu)
- ☐ oma / puolison fyysinen tai psyykkinen sairaus
- ☐ oma/ puolison uupumus tai väsymys
- ☐ parisuhde (vuorovaikutus)
- ☐ väkivalta
- ☐ päihteet
- ☐ elämäntilanteen äkillinen muutos (työttömyys, avioero, muu kriisitilanne)
- ☐ perheen arjen toiminnan tukemiseen ja vahvistamiseen
- ☐ perheen tukiverkosto on pieni, etäällä tai ei ole
- ☐ jokin muu tarve _____?

4. Perhetukipalveluihin ohjautuminen

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> otin itse yhteyttä | <input type="checkbox"/> varhaiskasvatus |
| <input type="checkbox"/> neuvola | <input type="checkbox"/> koulun oppilashuolto |
| <input type="checkbox"/> terveyspalvelut (sairaala, terveyskeskus) | |
| <input type="checkbox"/> kotipalvelu | <input type="checkbox"/> vammaispalvelu |
| <input type="checkbox"/> psykiatrinen poliklinikka | <input type="checkbox"/> lastensuojelu |
| <input type="checkbox"/> perheneuvola | <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

PERHETYÖN TOTEUTUS

Perhetyön saatavuus

Miten koitte perhetyön pariin pääsyn?

- 1) helpoksi 2) kohtalaisen helpoksi 3) en osaa sanoa
4) kohtalaisen hankalaksi 5) hankalaksi

Lisäksi: Jos koitte palvelun pariin pääsyn helpoksi – mikä teki siitä helpon? Jos palveluun pääsemisen koitte hankalaksi –mikä teki hankalan?

Perustelut valintaan:

6.Perhetyöntekijä perheessä	Todella hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Kohtalaisesti	Huonosti
Miten työntekijällä oli varattu aikaa perheellenne käynnin aikana?					
Kuinka pystyitte kertomaan asioistanne perhetyöntekijälle?					
Miten hyvin saitte tietoa muista palveluista ja tuen mahdollisuuksista.					
Miten selkeää oli saamanne ohjaus ja neuvonta?					
Miten perheenne esittämät toiveet otettiin huomioon, tulitteko kuuluksi ja ymmärretyksi?					
Miten perhetyö toteutui mielestänne lapsesi / lastesi näkökulmasta?					
Miten koette saaneenne tukea oikealla hetkellä/ oikeaan aikaan?					

Muuta lisättävää/ huomioitavaa:

Miten yhteistyö perhetyöntekijän kanssa näkyi perheen arjessa?

Kuinka yhteistyö perhetyön ja muiden yhteistyötahojen kanssa sujui?

Miten tarpeellisenä olisitte kokeneet yhteistyön lisäämisen?

PERHETYÖN SISÄLTÖ

7. Mitkä menetelmät ja tavat koitte mielekkäiksi, hyödyllisiksi / mitkä ette? (Ohjaus, keskusteluapu, neuvonta, ryhmätoiminta)

Miten asetetut tavoitteet toteutuivat?

8. Perhetyö auttoi	paljon	vähän	ei lain- kaan	ei tavoit- teena
Arjessa jaksamiseen / voimaantu- miseen				
Päivärytmin selkiytymiseen				
Varmuuteen lastenhoidossa				
Lasten koulunkäynnin sujumiseen				
Vuorovaikutussuhteiden vahvistu- miseen				
Kodin hoidon sujumiseen				
Terveyspalveluihin hakeutumiseen				
Riippuvuuden vähenemiseen				
Perheväkivallan vähenemiseen				
Luottamukseen omiin voimavaroi- hin				
Työelämään palaamiseen				
Koulutukseen hakeutumiseen				
Ohjaukseen ja neuvontaan talou- dellisessa tilanteessa				
Sosiaalietuuksien hakemiseen				

Muuhun, mihin:

Miten perhetyö auttoi lasten kasvatuksen tukemisessa?

Miten perhetyö auttoi vanhemmuuden tukemisessa?

Kuinka perheen tilanne muuttui perhetyön myötä:

- ☐ **Parempaan suuntaan**
- ☐ **Tilanne parani, mutta ei perhetyön vaikutuksesta**
- ☐ **Tilanteessa ei tullut muutosta**
- ☐ **Tilanne heikentyi, mutta ei perhetyön vaikutuksesta**
- ☐ **Tilanne heikentyi perhetyön vaikutuksesta**
- ☐ **En osaa sanoa**

Perustelut valintaan

KEHITTÄMINEN

9. Millaisen kokonaisarvosanan 1-5 annatte saamastanne perhetyöstä?

Perustelut valintaan:

Minkälaisia palveluja / apua olisitte toivoneet perheellenne tueksi perhetyön lisäksi?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

LAPSEN HAASTATTELULOMAKE

Ikä _____ v.

Perheeseen kuuluu:

Rastita mielipidettäsi vastaava naamakuva ja kerro, miksi ajattelet näin.

1. Tiedätkö miksi perhetyöntekijä kävi teillä?

				
Erittäin hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Huonosti	Todella huonosti

Kuka sinulle kertoi asiasta?

PERHETYÖN TOTEUTUS

2. Saitko sinä tai perheenne mielestäsi tukea oikealla hetkellä?

				
Erittäin hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Huonosti	Todella huonosti

PERHETYÖN SISÄLTÖ

3. Miten sinun mielipiteesi ja toiveesi otettiin huomioon perhetyön suunnittelussa ja toiminnassa?

Kuvaile, millä tavalla sait osallistua perhetyön työskentelyyn?

4. Tuntuiko sinusta, että perhetyöntekijä kuunteli sinua? Pystyitkö kertomaan asioistasi ja luottamaan häneen?

5. Saitteko apua perhetyöstä?



Kuvaile, minkälaista apua perhetyöstä oli sinulle, sisaruksillesi, perheellesi?

KEHITTÄMINEN

6. Olisiko tapaamisia pitänyt olla enemmän?



Olisiko sinua ja perhettäsi pitänyt auttaa jotenkin muuten perhetyön aikana, kuvaile miten?

Nouseeko mieleesi asioita, joita olisit pitänyt tehdä toisin?

Mitä asioita jäi erityisesti mieleesi?
